

GVB Holding NV

Jaarverslag 2021



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.



Leefbare stad

Het is de missie van GVB om de stad voor iedereen bereikbaar te houden. Daarmee dragen we bij aan een leefbaar Amsterdam. We bewegen mee met de veranderingen om ons heen en zorgen voor zo veel mogelijk zekerheid om onze reizigers op de plaats van bestemming te brengen. Dat doen we met een degelijk aanbod en modern materieel.

OV-netwerk en dienstregeling

Reizigers kunnen rekenen op GVB voor het vervoer in en om de stad. We vervoeren inwoners, studenten en forenzen, toeristen en dagjesmensen, iedereen die gebruik wil of moet maken van het OV.

Tabel 3 Aantal reizigersritten

Jaartotaal, naar vervoersvorm, x 1 miljoen	2021	2020	% verschil
Bus	28,6	29,1	-1,7%
Metro	54,1	54,3	-0,4%
Tram	50,7	50,7	0,0%
Subtotaal	133,4	134,1	-0,5%
Veren	21,6	19,5	10,8%
Totaal¹	155,0	153,6	0,9%

¹ Aantal reizigersritten met bus, tram, metro en veren per gemiddelde kalenderdag (excl. weekend- en feestdagen en schoolvakanties voortgezet onderwijs.)

Tabel 4 Reizigerskilometers

Jaartotaal, naar vervoersvorm, x 1 miljoen	2021	2020	% verschil
Bus	96,1	101,9	-5,7%
Metro	269,6	271,2	-0,6%
Tram	144,7	140,0	3,4%
Totaal¹	510,4	513,1	-0,5%

¹ Reizigerskilometers: aantal kilometers dat de reizigers die met de OV-chipkaart hebben in- en/of uitgecheckt in totaal in het jaar met bus, tram en metro hebben afgelegd.

Dienstregeling

In de dienstregeling van 2021 is het totaal aantal ritten van bus, tram en metro teruggeschoefd met 12% ten opzichte van begin 2020, voordat de coronacrisis uitbrak. Dit hebben we gedaan vanwege het gedaalde aantal reizigers. Bij het opstellen van de dienstregeling is rekening gehouden met de voorspellingen van de reizigers aantallen, zodat we op elk moment voldoende capaciteit kunnen bieden. Natuurlijk is dit in 2021 nauwlettend in de gaten gehouden. Wanneer de situatie daarom vroeg, hebben we meebewogen. De afschaling van de dienstregeling betreft de frequentie; we zijn bijvoorbeeld minder spitsritten gaan rijden. De fijnmazigheid van het net is nagenoeg behouden gebleven: de dichtheid aan haltes is vrijwel gehandhaafd, dus men hoefde niet verder te lopen of fietsen naar de halte.

Aantal ritten is in 2021 met 12% teruggeschoefd

We willen inspelen op de terugkeer van reizigers in het OV en mogelijke drukte. Daarom hebben GVB, Vervoerregio Amsterdam en de gemeente Amsterdam samen een proces afgesproken voor monitoring en bijsturing, zoals het afschalen van de dienstregeling naar 88%. Deze afschaling hebben we vooral bereikt door de overcapaciteit en spitscapaciteit te verminderen.

Amstelveenlijn

Eind 2020 zijn de trams op de Amstelveenlijn gaan rijden. Op deze hoogwaardige verbinding tussen station Zuid en Amstelveen Westwijk rijdt GVB frequent en met gekoppelde 15G-trams. Bij deze lijn komt veel nieuwe techniek samen: nieuwe wisselsystemen, nieuwe trams en nieuwe voertuigsoftware. Daarom hebben we te maken met kinderziektes. Op veel dagen rijdt de tram punctueel, maar nog te vaak hebben reizigers te maken met een verstoring in de dienstregeling.

GVB werkt aan verdere verbetering van de Amstelveenlijn

GVB werkt met de leveranciers samen om de prestaties te verbeteren. In de zomer van 2021 is een grote verbetering in de wisselsystemen doorgevoerd in opdracht van Vervoerregio Amsterdam en hebben we een projectorganisatie ingericht om sneller te kunnen handelen. Een van de problemen is dat de storingen op zichzelf staan, waardoor het lastig is om structurele oplossingen te vinden. Ook vallen problemen samen met storingen in de 15G-trams (zie [Nieuw materieel](#)). Gelukkig is de grote groep bestuurders zeer geduldig en gemotiveerd. Met behulp van een actieplan brengen we de problemen in kaart om deze zo snel mogelijk voor onze reizigers op te lossen.



Uithoornlijn

In 2021 is de opdracht voor de aanleg van de Uithoornlijn aan een aannemer gegund. Met deze lijn wordt de Amstelveenlijn doorgetrokken naar Uithoorn. Begin 2022 starten de werkzaamheden. Tijdens de aanleg wordt het verkeer omgeleid. De omwonenden gaan helaas last ondervinden van de werkzaamheden. Ze worden hierover goed en tijdig geïnformeerd.

Westtangent

R-net-lijn 369 vervangt de voormalige lijn 69 en heet Westtangent. Op deze lijn rijden 13 nieuwe elektrische bussen met een rood-grijs exterieur in de stijl van R-net. Dat is een primeur voor GVB Bus. Lijn 369 is goed voor maar liefst 9,3% van onze buskilometers. De lijn verbindt Amsterdam-Sloterdijk via Amsterdam Nieuw-West met Schiphol, langs 8 tussenliggende haltes. De infrastructurele aanpassingen in Amsterdam zijn in 2021 uitgevoerd. De werkzaamheden rondom Schiphol beginnen in 2023. Als die zijn afgerond, is lijn 369 met recht een Hoogwaardige Openbaar Vervoer (HOV) busverbinding: het is de eerste R-net busverbinding van Amsterdam.

Nieuwe lijn 369 verbindt Sloterdijk met Schiphol

Vervoerplan 2022

De Vervoerregio heeft besloten om in 2022 het Vervoerplan voor 2021 grotendeels voort te zetten. Er zijn wel een aantal kleine wijzigingen. Zo ondersteunt tramlijn 27 lijn 17 op het drukke traject tussen Osdorp en het Surinameplein. Verder rijdt buslijn 36 tussen Station Sloterdijk en Station Noord (en vice versa) via de snelweg, omdat de huidige route via het industriegebied voor de busreizigers een langere reistijd had betekend. Dit komt doordat de spoorovergang is vervangen door een tunnel die verder naar het oosten ligt. Voor de meeste reizigers op lijn 36 levert de route over de snelweg een kortere reistijd op. Daarnaast zijn er wijzigingen in het nachtnet, dat voor het overgrote deel wordt gebruikt door reizigers die vanuit de stad naar de buitenwijken reizen. Diverse nachtlijnen gaan op de weg terug naar CS een kortere route nemen. Zo komen de voertuigen sneller weer beschikbaar waar ze nodig zijn.

Herstelplan OV

In de resterende concessieduur tot december 2024 werken we samen met Vervoerregio Amsterdam en gemeente Amsterdam aan het Herstelplan OV. Dit plan is gericht op herstel van het economisch evenwicht in de concessie (kostendekking), waarbij het vervoeraanbod past bij de vraag. Vandaaruit kan het OV weer verder groeien. Een belangrijk onderdeel van het Herstelplan OV is het Vervoerplan 2022. Dit speelt in op de groeiende reizigersvraag, is meer kostendekkend, richt zich op een lagere kostprijs en behoudt in grote mate fijnmazigheid en draagvlak.

Met de Vervoerregio
werken we aan
herstel van het OV

Nu de beschikbaarheidsvergoeding van de overheid is toegezegd tot september 2022, wil Vervoerregio Amsterdam een netwerk met hoge kwaliteit van hoogwaardig OV (R-net) en maximaal draagvlak van de Reizigers Advies Raad en de gemeente. GVB, Vervoerregio Amsterdam en gemeente Amsterdam gaan samen verder met monitoren en eventueel bijsturen. Dit is nodig vanwege de onzekerheid over wanneer en waar de reizigers in 2022 terugkeren.

Aanvullend OV en doelgroepenvervoer

Met de exploitatie van de Westpoortbus 2.0 voorziet GVB Commercieel Vervoer BV, naast de Gelderlandpleinlijnen en de Rieker Cirkel Line, voor een passende aanvullende openbaar vervoersoplossing in gebieden waarin het reguliere openbaar vervoer niet in deze exploitatie voorziet.

In oktober 2021 is GVB Commercieel Vervoer BV gestart met de exploitatie van 2 lijnen voor aanvullend openbaar vervoer tussen Amsterdam Sloterdijk en het Westelijk Havengebied. Deze lijnen worden vooral gebruikt door mensen die in de haven werken. De buslijnen worden particulier gefinancierd door Stichting Westpoort Bereikbaar en worden als Aanvullend Openbaar Vervoer geëxploiteerd. Hierdoor zijn



ze voor iedereen toegankelijk. Reizigers kunnen met de OV-chipkaart betalen en de reisinformatie is in alle reisinformatiekanalen beschikbaar. Hiermee verzorgen wij voor de reizigers de ontbrekende schakel om vanaf Station Sloterdijk naar het Westelijk Havengebied te reizen. Het is bijzonder dat deze lijnen in een particuliere samenwerking van de grond zijn gekomen.

Werkzaamheden in de stad

In Amsterdam wordt gewerkt aan verschillende infrastructuurprojecten. We worden goed op de hoogte gehouden over ontwikkelingen rond wegen, tramrails en bruggen, zodat we de impact op onze dienstregeling zo klein mogelijk kunnen houden.

Bruggen en kademuren

Amsterdam is begonnen met groot onderhoud en vervangingswerken aan bruggen en kademuren. Aanleiding was het probleem met brug 108 in de De Clercqstraat, die in 2018 van de ene op de andere dag buiten gebruik werd gesteld, omdat die het zware verkeer niet meer aankon. De werkzaamheden aan de kademuren en bruggen zijn ingrijpend en gaan een aantal jaren duren. Als eerste worden de bruggen op het traject Raadhuisstraat – Rozengracht – De Clercqstraat – Jan Evertsenstraat vervangen. Daarna zijn de bruggen in de Leidsestraat aan de beurt.

Werkzaamheden hebben impact op de verkeersdoorstroom

Het werken aan bruggen en kademuren heeft op sommige plaatsen gevolgen voor de doorstroom van bussen en trams in de stad. In 2021 hebben we afspraken gemaakt met gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam over hoe we moeten omgaan met de impact hiervan. GVB wordt nauw betrokken bij het programma. Een voorbeeld is de vervanging van brug 149, de Bullebakbrug: we zijn daar op tijd over geïnformeerd, zodat we een passende omleiding konden maken. Er zijn ook afspraken gemaakt om de mogelijke financiële gevolgen voor GVB te beperken.

De Entree

In 2021 is bij het Centraal Station het laatste grote deel van project De Entree opgeleverd. Daarmee is voor de reizigers na jarenlange werkzaamheden op het Stationsplein een prachtig aangelegde stationsomgeving afgerond met ruime en goed toegankelijke haltes. Achter de schermen is gewerkt aan wijzigingen die voor de reizigers minder zichtbaar zijn, maar wel belangrijk. Voorbeelden zijn een andere technologie voor de railinfrastructuur en de koppeling met IT-systemen om actuele reisinformatie te kunnen geven.

Laatste deel van De Entree bij CS is opgeleverd

De Kamperbrug bij het Centraal Station moest ook worden versterkt. Het is gelukt om deze noodzakelijke werkzaamheden uit te voeren. Voor het OV is hiermee een cruciale brug de komende jaren weer beschikbaar voor de exploitatie. Deze werkzaamheden



waren vormden voor tram 26 logistiek een grote uitdaging. Tram 26 halteerde tijdelijk achter het Centraal Station. Trams konden voor onderhoud hierdoor maar één keer per week worden uitgewisseld tussen de stalling en de werkplaats. Met de inzet en creativiteit van veel verschillende GVB-afdelingen is het gelukt om tram 26 in bedrijf te houden.

De Piet Heintunnel is sinds juni 2021 afgesloten voor het autoverkeer en gaat naar verwachting pas in 2023 weer open. Tram 26 blijft rijden, tenzij er stremmingen zijn. Dan zetten we vervangend busvervoer in.

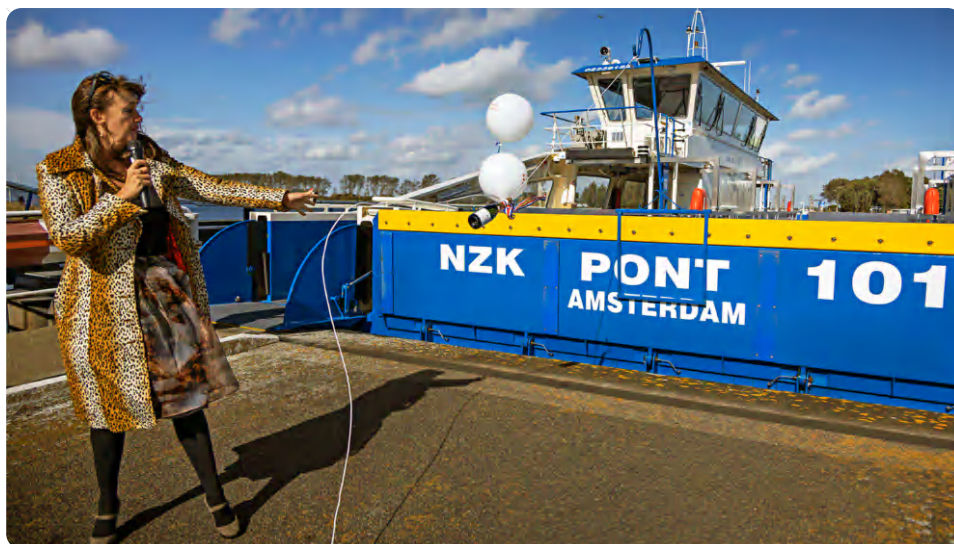
Nieuw materieel

Veren en ponten

In 2021 hebben we verschillende nieuwe hybride veren en elektrische ponten in de vaart genomen. De hybride veren zijn nog niet helemaal uitstootvrij, maar omdat GVB met deze aanwinsten toch flinke stappen maakt om het doel van uitstootvrij vervoer in 2025 te bereiken, beschrijven we dit nieuwe materieel in het hoofdstuk Uitstootvrij vervoer.

Bussen

Ook hebben we een flink aantal elektrische bussen in gebruik genomen. Daarover eveneens meer in het hoofdstuk Uitstootvrij vervoer.



Marja Ruigrok, wethouder in Haarlemmermeer en lid van het dagelijks bestuur van de Vervoerregio, doopt de eerste volledig elektrische Noordzeekanaalpont.

15G-trams

In 2021 heeft GVB afscheid genomen van de laatste 11G- en 12G-trams, omdat ze na 30 jaar aan het einde van hun levensduur waren. Levensverlengend onderhoud was erg duur en in sommige gevallen bijna niet mogelijk door veroudering van dit type tram. Daarnaast waren de trams niet energiezuinig, boden ze te weinig zit- en staanplaatsen en voldoen ze binnen afzienbare tijd niet meer aan de geldende wet- en regelgeving.

De nieuwe 15G-trams druppelen volgens de contractplanning binnen. Het ontvangen, testen, accepteren en in bedrijf stellen van de nieuwe trams is dus een continu proces. De eerste onderhoudsbeurten zijn volgens de planning uitgevoerd. De eerste 15G is in december 2020 gaan rijden op de vernieuwde Amstelveenlijn, lijn 25, waar we gekoppeld rijden. In het voorjaar is de tram in de kleurstelling blauw-wit gaan rijden op lijn 5 en lijn 19.



Bussen

231



Trams

219



Metro's

90



Veren

24

We zijn tevreden over de prestaties van de nieuwe 15G-tram, maar zien wel ruimte voor verbetering. Zo bekijken we samen met de leverancier verbeterpunten die gerelateerd zijn aan het rijgedrag en de constructie van het voertuig. Ook kunnen we ons logistiek proces bij storingen verbeteren en hebben we aandacht voor de beschikbaarheid van reserveonderdelen. Daarnaast moeten monteurs en bestuurders zich het gebruik van dit voertuigtype nog meer eigen maken. We zijn scherp op wie verantwoordelijk is voor de verbeteringen, zodat we optimaal gebruik kunnen maken van de garantieperiode. Bevindingen in de praktijk leiden ook tot aanpassingen in het ontwerp, waardoor de volgende reeks bestelde trams deze problemen niet meer vertonen.

Over de toegankelijkheid van de 15G-tram leest u meer in het hoofdstuk [Toegankelijkheid](#).

Van bewoners bij specifieke plekken in het lijnennet, vooral in bepaalde bochten, hebben we klachten gehad over het geluid van de 15G-tram. Op deze plekken activeren we de smeerinstallaties om het geluid te verminderen. Ook plaatsen we in 2022 wioldempers op de trams.

Eind 2021 zijn er van alle bestelde 15G-trams in totaal 64 trams geaccepteerd, waarvan 25 in R-net-keurstelling en de rest in GVB-blauw-wit. In 2022 worden er nog 8 trams geaccepteerd als onderdeel van de optiebestelling, waarvan 5 in blauw-wit en 3 in de keurstelling van R-net. In totaal beschikt GVB dan over 72 nieuwe 15G-trams.

M7-metro's

Op 24 augustus 2021 ontvingen we de allereerste nieuwe M7-metro in onze werkplaats in Amsterdam. In het najaar volgden er nog 2. Met de M7 kunnen we met enkele of gekoppelde metro's rijden, afhankelijk van het aantal reizigers. Zo voorkomen we dat we met lege metro's rijden en gaan we energieverstopping tegen. Een ander voordeel is dat de afgekoppelde metro minder kilometers maakt en de onderhoudskosten dus lager zijn; het onderhoudsplan is gebaseerd op het aantal kilometers dat een metro rijdt.

We kunnen de eerste M7-metro's gaan testen

De komende tijd gaan we volop testen, zodat deze nieuwe metroserie van 30 stuks vanaf eind 2022 druppelsgewijs kan instromen in de dienstregeling. Niet alleen de veiligheid, maar ook het dynamische reisinformatiesysteem en het nieuwe [metrobeveiligings- en verkeersleidingssysteem](#) (Signalling & Control, S&C) worden hierbij uitgebreid getest. Als alle testen goed zijn doorlopen en we de indienststellingsvergunning hebben ontvangen, kunnen we onze reizigers met deze nieuwe M7-metro vervoeren.

Nieuw beveiligings- en verkeersleidingssysteem

Waarom een nieuw systeem

Om de reizigers nu en in de toekomst veilig te kunnen vervoeren, hebben de gemeente Amsterdam, Vervoerregio Amsterdam en GVB een nieuw systeem voor de metroverkeersleiding en metrobeveiliging (Signalling & Control, oftewel S&C) geïntroduceerd. Het voorgaande systeem was verouderd en moest worden vervangen. Amsterdam heeft gekozen voor het nieuwe, toekomstbestendige systeem Communication Based Train Control (CBTC) van leverancier Alstom. Het systeem maakt gebruik van radiocommunicatie en bakens, waarmee het de metro's op de voet volgt. Metro's kunnen hierdoor op korte afstand veilig van elkaar rijden. Het systeem is ook geschikt om metro's in de toekomst eventueel bestuurderloos te kunnen laten rijden.

De invoering

De gemeente heeft het contract met leverancier Alstom in 2012 getekend. Nadat het een uitgebreid testprogramma had doorlopen, is het nieuwe S&C-systeem sinds 22 juli 2018 op de Noord/Zuidlijn in gebruik. Sinds eind 2019 is het systeem op de rest van het metronet getest. De complexiteit daarvan is veel groter, doordat we onder andere te maken hebben met een metronetwerk dat in exploitatie gebruikt wordt, met gedeelde eindpunten, een vervlochten netwerk en verschillende soorten materieel in verschillende lengten. Het testen op de rest van het netwerk is eerst op simulatoren en tijdens de nacht gebeurd. Hierdoor konden reizigers overdag gebruik blijven maken van de metro.

Signalling & Control bij metro stap voor stap in gebruik genomen

Na de testfase hebben we het systeem sinds eind februari 2021 stapsgewijs in gebruik genomen op het hele netwerk tijdens exploitatietijden. Zo zijn we eind februari begonnen door op 4 zondagen met het nieuwe systeem te rijden. Hierbij schakelden we in de nacht terug naar het oude systeem om dit gedurende de overige dagen te gebruiken. We hebben het gebruik geleidelijk uitgebreid naar meer dagen. Sinds 24 oktober rijden we volledig onder het nieuwe systeem. GVB neemt het contract met Alstom in de loop van 2022 over van de gemeente.

Verstoringen

Sinds we het nieuwe systeem stap voor stap op het hele netwerk in gebruik hebben genomen, hebben we helaas regelmatig te maken gehad met grote verstoringen waarbij alle metro's tijdelijk stilstonden. De verstoringen hebben te maken met de aard en complexiteit van dit type systemen. Dit maakt dat het onmogelijk is om zo'n systeem zonder verstoringen of kinderziektes te introduceren. Daarnaast brengt dit nieuwe systeem veel veranderingen met zich mee voor onze medewerkers die het systeem bedienen en de metro's en de infrastructuur onderhouden. Ook zij hebben tijd nodig om bedreven te raken in het bedienen en onderhouden van het nieuwe systeem.

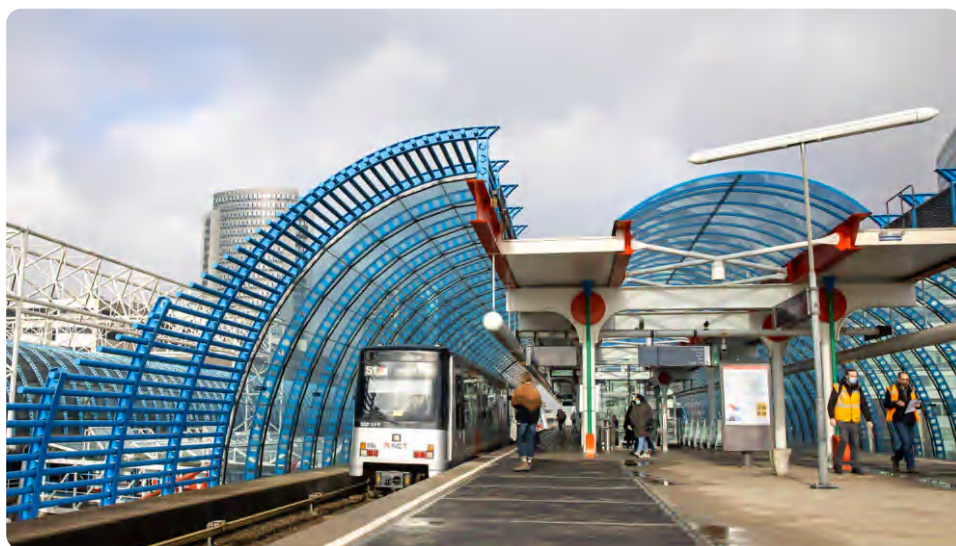
Alle metro's stonden tijdelijk stil wegens grote storingen

Verstoringen van ons metrosysteem zijn natuurlijk ontzettend vervelend voor onze reizigers. Achter de schermen werken we aan het steeds stabielere en beter maken van het nieuwe systeem. En dit kan alleen door met het nieuwe metrosysteem te blijven rijden, ervan te leren en het te blijven verbeteren. Het is niet uit te sluiten dat zich nog systeemstoringen zullen voordoen. In voorkomend geval zijn we wel steeds beter in staat om de storing binnen 5 tot 20 minuten op te lossen.

Communicatie en alternatief vervoer

Tijdens verstoringen van de metro informeren we onze reizigers zo goed mogelijk over de verstoring en over alternatieve vervoermiddelen en routes. Hiervoor zetten we onze

Reizigers informeren we zo goed mogelijk over alternatieven



gebruikelijke middelen voor reisinformatie in. Als we verwachten dat de verstoring langer dan 30 minuten duurt, starten we een buspendel op tussen Amsterdam Noord en Amsterdam Centraal, omdat reizigers hier geen bovengronds alternatief hebben. Het opstarten van een buspendel duurt tussen de 15 en 30 minuten. Daarnaast sturen we verwijzers naar stations om reizigers te informeren en te helpen bij het voortzetten van hun reis. Verder kunnen reizigers via alle stations die GVB deelt met NS (waaronder Sloterdijk, Lelylaan, Amstel en Bijlmer Arena) op deze trajecten reizen met de trein op vertoon van een GVB-vervoersbewijs.

Reizigers informeren
we zo goed mogelijk
over alternatieven

Exploitatie Flexibeler Organiseren

Het programma Exploitatie Flexibeler Organiseren (EFO) is essentieel voor het behalen van twee strategische doelen: de reiziger optimaal bedienen en de kosten verlagen. Met EFO maken we de exploitatie van GVB integraler en efficiënter. De planning van het programma is ambitieus en vraagt nogal wat van de medewerkers, die hieraan werken naast hun reguliere taken.

Programma EFO maakt
exploitatie efficiënter

Het programma, dat eind 2022 wordt afgerond, bestaat uit 3 onderdelen.

GVB gaat Hastus invoeren, een planningsysteem dat OV-bedrijven wereldwijd gebruiken voor het maken van dienstregelingen en het plannen van personeel en materieel. Hastus maakt de planning flexibeler, meer schaalbaar en (kosten)efficiënter.

Met het nieuwe depotmanagementsysteem (DMS) automatiseren we het proces van in- en uitrijden van voertuigen, tot aan de parkeerplek toe. Ook monitort het DMS de actieradius van elektrische voertuigen, zodat we die zo efficiënt mogelijk kunnen inzetten.

Tot nu toe hadden we pauzeplekken op eindpunten van lijnen, maar we gaan werken vanuit centrale pauzelocaties (hubs) waar meerdere GVB-lijnen samenkomen. Daarmee kunnen we mensen en voertuigen flexibeler inzetten en zijn er minder leidinggevers nodig. Ook besparen we kosten, omdat we minder gebouwen nodig hebben. Er is constructief overleg geweest met de Ondernemingsraad, die begin december positief adviseerde over de hubs voor Bus. In 2021 is de (tijdelijke) locatie op Centraal Station IJ-zijde al in gebruik genomen. Begin 2022 zijn de gesprekken met de Ondernemingsraad gestart voor de hubs voor Tram.

Betrouwbare dienstverlening

De reizigers moeten erop kunnen rekenen dat onze voertuigen op tijd vertrekken en aankomen en dat er geen ritten uitvallen. Betrouwbaarheid en veiligheid zijn onze hoogste prioriteit, op elk moment van de dag en in elke omstandigheid.

Vertrekpunctualiteit

In 2021 hebben we op punctualiteit goed gepresteerd.

Tabel 5 Vertrekpunctualiteit

percentage, per vervoersvorm (inclusief knooppunt punctualiteit bij Bus en Tram)	2021	2020	2019	2018	2017
Bus	93,6	90,0	90,3	88,3	88,9
Metro ¹	96,2	95,3	92,8	92,8	91,5
Tram	93,7	91,6	91,1	88,1	86,4
Noord/Zuidlijn ¹	-			96,0	-

¹ In 2018 rapporteerden we de Noord/Zuidlijn los van Metro, omdat in dat verslagjaar de nieuwe metrolijn pas vanaf de zomer ging rijden. Vanaf 2019 rapporteren we de Noord/Zuidlijn als vast onderdeel bij Metro.

Bus

De vertrekpunctualiteit over 2021 is uitgekomen op 93,6%, ruim boven de vastgestelde norm van 88%. Voor enkele nachtlijnen blijft de vertrekpunctualiteit aan de lage kant, maar de overige lijnen laten een goede vertrekpunctualiteit zien.

Vertrekpunctualiteit bij Bus ligt in 2021 ruim boven de norm

Metro

Onder het vroegere beveiligingssysteem was de punctualiteit uitstekend: vaak 95% of hoger en op de Noord/Zuidlijn zelfs vaak 99%. Helaas nam de rijtijden onder het nieuwe beveiligings- en verkeersleidingssysteem toe. Daardoor daalde de punctualiteit van de metrolijnen 50, 51 en 53/54 vanaf eind oktober naar ongeveer 80%. Op 4 april 2022 gaat er een nieuwe dienstregeling in die beter aansluit bij het rijden met het nieuwe systeem (hogere frequentie, iets langere reistijd). We verwachten dan ook dat de punctualiteit zich vanaf die datum zal herstellen.

Tram

De punctualiteit bij tram is uitgekomen op 93,7% bij een norm van 87%.

Stremmingen

Als er in Amsterdam stremmingen zijn, kunnen onze voertuigen soms niet op tijd op de halte vertrekken en aankomen. Dit heeft invloed op de cijfers van de punctualiteit. Stremmingen kunnen worden veroorzaakt door werkzaamheden in de stad, maar ook door andere zaken. Zo wordt er vanwege de toegenomen maatschappelijke onrust steeds vaker gedemonstreerd in het centrum van Amsterdam. Demonstraties hebben vaak veel impact op de reizigers en op onze exploitatie. Voor GVB is het maar beperkt mogelijk om hier vooraf op in te spelen, omdat de route van een demonstratie vaak pas een dag of een paar uur van tevoren bekend is.

Uitval

Tabel 6 **Uitval**

percentage, per vervoersvorm (inclusief capaciteitsuitval bij Bus en Metro)	2021	2020	2019	2018	2017
Bus	0,91	0,97	0,96	1,18	1,20
Metro ¹	0,48	0,84	1,22	3,03	2,30
Tram	1,11	1,05	1,22	1,64	1,39
Noord/Zuidlijn ¹	-			1,00	-

¹ In 2018 rapporteerden we de Noord/Zuidlijn los van Metro, omdat in dat verslagjaar de nieuwe metrolijn pas vanaf de zomer ging rijden. In 2019 en 2020 rapporteerden we de Noord/Zuidlijn als vast onderdeel bij Metro.

Bus

Ook in 2021 bleven de gevolgen van corona merkbaar voor de beschikbaarheid van onze bussen. Andere problemen die invloed hadden op de exploitatie waren de technische uitval van de accu's van elektrische bussen, de coronademonstraties en de uitval van metro- en tramlijnen waarvoor buspendels werden ingezet. Deze bussen

Gevolgen van corona bleven merkbaar in de beschikbaarheid



“

Ik wacht op de tram om naar mijn werk te gaan. Ik ben bedrijfsleider bij een filiaal van een pizzaketen. Daar ga ik altijd met de tram naar toe. Ik reis in Amsterdam altijd alleen met het OV. In de tram of de bus heb ik me tijdens corona nooit onveilig gevoeld. Ik vond het zelfs wel lekker dat het zo stil was. Het is wennen dat het weer drukker wordt.

Ik heb geen abonnement, al heb ik wel zitten denken om GVB Flex te nemen. Dat moet ik nog even uitzoeken, want ik werk nog niet zo lang in mijn nieuwe baan. Als je straks kunt betalen met je mobiel, ga ik dat zeker doen. Dat vind ik ontzettend handig, dat doe ik in de supermarkt ook altijd.

Brent

Amsterdammer

werden onttrokken aan de standaard dienstregeling. Hierdoor is het totale uitvalpercentage met 0,91% net boven de norm van 0,88% uitgekomen.

Gevolgen van corona bleven merkbaar in de beschikbaarheid

Metro

In 2021 hadden we veel aandacht voor uitval van de metro als gevolg van de invoering van het nieuwe metrobeveiligings- en verkeersleidingssysteem. Vanaf 24 oktober 2021 is uitsluitend nog met dit nieuwe systeem gereden. Vooral de incidenten waarbij het volledige systeem uitviel en alle metro's een enkele keer zelfs voor langere tijd stilstonden, hadden veel impact op de kwaliteit van onze dienstverlening en op de reizigersbeleving.

Tram

Met 1,11% hebben we de norm van 0,95% niet bereikt. Na 3 goede kwartalen is er in het vierde kwartaal veel uitval geweest. Materieel en ICT waren over de hele tramvloot een probleem. Daarnaast was er veel uitval van de 15G-trams en op lijn 25 en lijn 5 door de infrastructuur. Inmiddels is verbetering ingezet. We verwachten in het begin van het tweede kwartaal weer op orde te zijn.

Capaciteit

Gekoppeld rijden

Door de uitbreiding van IJburg is het aantal reizigers op lijn 26 tussen IJburg en Amsterdam Centraal enorm gestegen. Lijn 26 reed al met maximale frequentie door de Piet Heintunnel. Daarom hebben we de reizigerscapaciteit in de trams opgevoerd door lijn 26 gekoppeld te laten rijden (met twee trams aan elkaar). Daarvoor waren er in de eerste fase aanpassingen aan de ICT nodig en werd de stalling in IJburg uitgebreid.

In de tweede fase in 2021 zijn opnieuw aanpassingen gedaan. Passagiers kunnen nu deuren van buiten openen, zodat er spreiding ontstaat bij het instappen. En er is extra beveiliging gekomen voor veilig in- en uitstappen. Ook is de betrouwbaarheid voor het gekoppeld rijden met verschillende trams getest en zijn er haltes aangepast.

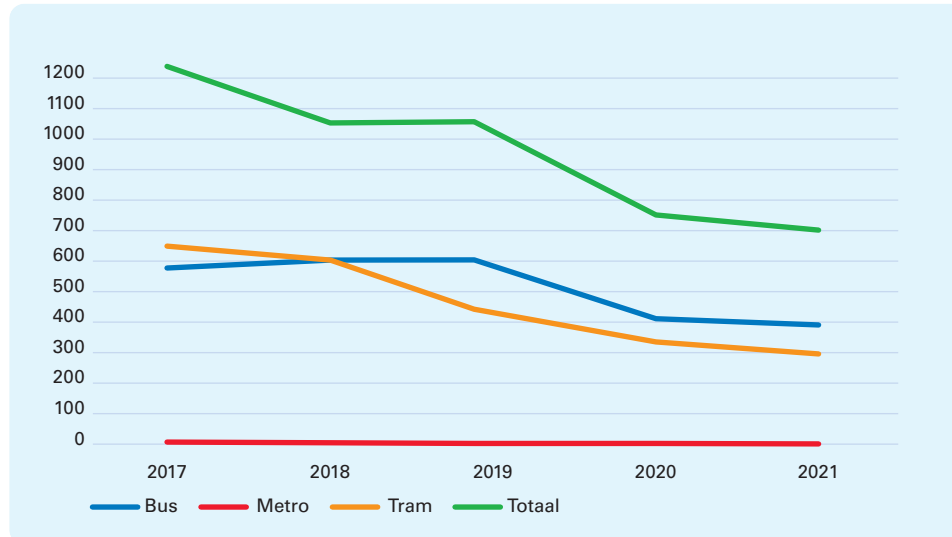
Tramlijn 26 is in 2021 verder verbeterd

Vanwege de verbouwing van het Centraal Station kon lijn 26 van mei tot half oktober niet de vaste route rijden. Ook voor het onderhoud had dit gevolgen, want de trams konden niet via de reguliere weg naar de remise. Daarvoor waren er overbrengingsritten in de nacht van maandag op dinsdag. In die periode hebben we door de beperkingen niet continu gekoppeld kunnen rijden. Nu alle ICT-voorzieningen aan de trams zijn aangepast, rijdt lijn 26 weer volledig gekoppeld via de vaste route.

Transportveiligheid

Veiligheid vinden we uiterst belangrijk: voor de reizigers, voor onze medewerkers en voor de medeweggebruikers. Daarom doen we ons uiterste best om aanrijdingen te voorkomen en iedereen veilig naar de bestemming te brengen.

Figuur 1 Aantal aanrijdingen



Tabel 7 Aanrijdingen en aanvaringen

	2021	2020	% verschil
Bus	393	412	-4,6%
Metro	5	3	+66,7%
Tram	298	337	-11,6%
Veren	3	1	+200,0%
Totaal	704	752	-6,4%

Aanrijdingen

Net als in 2020 was het ook in 2021 rustiger in de stad. Daardoor bleef het aantal aanrijdingen beperkt. Ook nadat de dienstregeling weer was opgeschaald en het verkeer drukker werd, bleef het aantal aanrijdingen lager dan verwacht. Dat we al enkele jaren steeds meer proactief aandacht besteden aan veiligheid, werpt dus zijn vruchten af.

Aantal aanrijdingen bleef beperkt door rust in de stad

Plaatsen in de stad waar meerdere aanrijdingen zijn voorgevallen, brengen we voortdurend onder de aandacht van de bestuurders. Met veiligheidsmemo's brengen we terugkerende probleempunten onder de aandacht bij onze medewerkers en leggen we uit hoe ze daarmee om kunnen gaan.

Aanvaringen

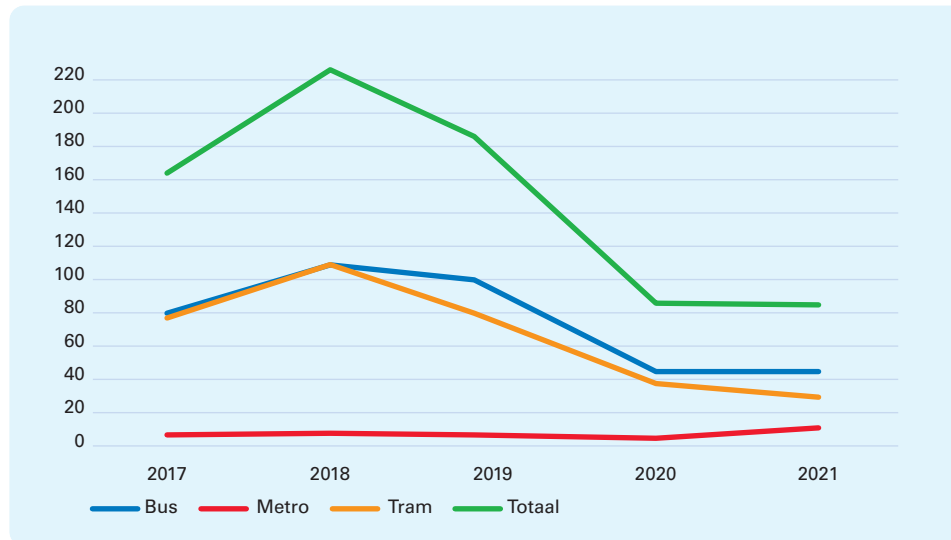
In maart is een IJveer tegen een aangemeerd IJveer gevaren bij het invaren van de fuik bij het Centraal Station. Daarbij raakten enkele reizigers lichtgewond. Ook heeft een IJveer in de Ponthaven bij het uitvaren een ander IJveer aangevaren, waardoor kleine schade aan walstroom en tros ontstond. In september was er een aanvaring met een binnenschip op het Noordzeekanaal. Hierbij liep het binnenschip alleen materiele schade op. Aanvaringen en aanrijdingen worden altijd onderzocht.

Gewonde en overleden reizigers en medeweggebruikers

Helaas zijn er ook in 2021 reizigers en medeweggebruikers overleden of gewond geraakt. Er zijn 3 mensen bij een aanrijding overleden. Bij metro was er eenmaal een

aanrijding met een persoon (mogelijk suicide) en eenmaal met een persoon die tegen een vertrekkende metro aanliep, en een voetganger is met zijn been onder een tram gekomen en is daarna aan de verwondingen overleden. Deze ongevallen betreuren we ten zeerste en we leven mee met de naasten. Verder zijn er 85 reizigers in het voertuig en 24 reizigers op het station of spoor gewond geraakt (totaal in 2021: 109, 2020: 106). In 2021 zijn 10 medeweggebruikers gewond geraakt (2020: 18).

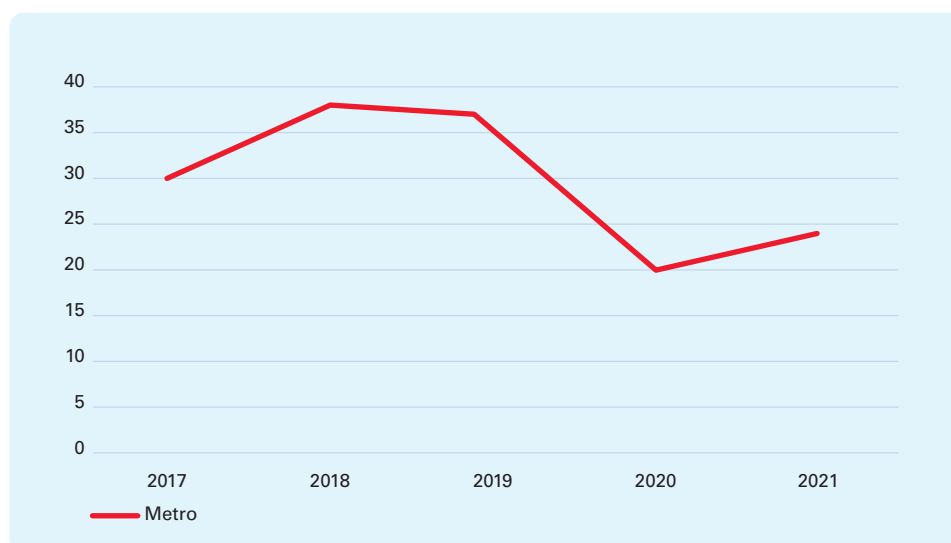
Figuur 2 Aantal gewonde reizigers



Tabel 8 Aantal gewonde reizigers (exclusief onwelwordingen)

	2021	2020	% verschil
Bus	45	44	+2,2%
Metro	11	5	+120,0%
Tram	29	37	-21,6%
Totaal	85	86	-1,1%
Aantal gewonden in stations of perrons			
Metro	24	20	+20%

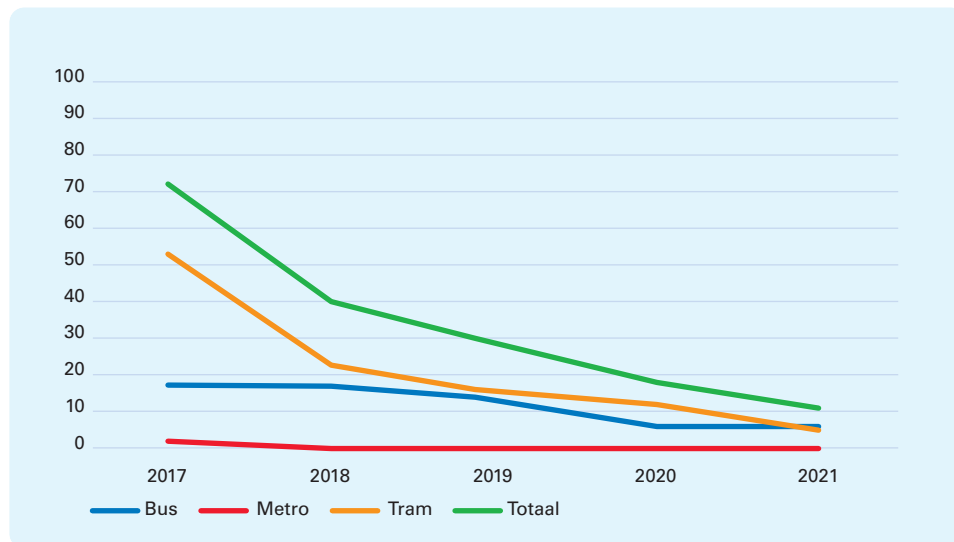
Figuur 3 Aantal gewonden in stations of perrons



Tabel 9 Gewonde medeweggebruikers

	2021	2020	% verschil
Bus	6	6	0,0%
Metro	0	0	0,0%
Tram	5	12	-58,3%
Totaal aantal gewonden	11	18	-58,3%

Figuur 4 Aantal gewonde medeweggebruikers



Tevreden reizigers

We willen dat onze reizigers tevreden zijn over onze dienstverlening. Dat proberen we te bereiken door reizigers goed te informeren, gemak te bieden en het OV toegankelijk en veilig te maken.

Reizigerstevredenheid

OV-Klantenbarometer 2020 en 2021

Onze ambitie is dat 90% van de reizigers ons een 7 of hoger geeft. De reizigerstevredenheid wordt gemeten in de OV-Klantenbarometer, een landelijk onderzoek. Normaal gesproken peilt deze barometer elk kwartaal de tevredenheid onder onze reizigers, maar vanwege corona is dit in 2020 alleen in het eerste kwartaal gebeurd. Daarom waren er over 2020 geen resultaten beschikbaar.

In 2021 is in het vierde kwartaal een (net) niet-volledige meting gedaan voor het hele jaar. Voor GVB was de steekproef wel voldoende groot en zijn de getoonde cijfers betrouwbaar. Wel verschilt de meting van 2021 door allerlei coronamaatregelen zodanig van die van 2019 en voorgaande jaren dat vergelijking niet goed mogelijk is. Zo is er verschil in meetperiode en was er het dringende overheidsadvies om alleen met het OV te reizen als het echt noodzakelijk was.

Tabel 10 **Percentage cijfer 7 of hoger op de OV-Klantenbarometer**

	2021	2020	2019	2018
GVB	89,8	n.v.t.	89,0	86,2

Tabel 11 **Rapportcijfers OV-Klantenbarometer**

	2021	2020**	2019*	2018
Landelijk gemiddelde	7,9	n.v.t.	7,8	7,7
GVB	8,0	n.v.t.	7,9*	7,7
Bus	8,1	n.v.t.	7,8	7,6
Metro	7,8	n.v.t.	7,9	7,7
Tram	8,0	n.v.t.	8,0	7,7
Veren	8,3	8,3	n.v.t.	8,3

* Exclusief Veren. De tevredenheid over de veren is in 2019 niet gemeten.

** De OV-Klantenbarometer is 2020 niet uitgevoerd behalve voor GVB Veren BV.

Campagnes

Herstel na corona: Welkom Terug Plan

Toen de coronamaatregelen werden versoepeld, werd het overal weer drukker, maar het OV bleef achter. Om onze reizigers weer enthousiast te krijgen voor het OV, hebben we 2021 vanuit het Welkom Terug Plan verschillende campagnes gevoerd. Uitingen waren te zien in kranten, op abri's en via online media.



Eind september startte de Weer Meer campagne: een idee van gemeente Amsterdam, amsterdam&partners, culturele instellingen en ondernemers uit de stad.

Campagnes sinds mei

Rond de versoepeling in mei startte de campagne 'Fijn je weer te zien'. Daarna volgden lokale campagnes in samenwerking met de gemeente om de Amstelveenlijn onder de aandacht te brengen en mensen te stimuleren het OV te gebruiken tijdens de sluiting van de Piet Heintunnel. Deze liepen de rest van het jaar door.

Eind juni deden we mee aan de landelijke radio- en tv-campagne 'Het OV is OK'. Deze campagne versterkten we met een aanbod voor verschillende GVB-doelgroepen, zoals e-tickets, GVB Flex, de app Gappie en de drukte-indicator in de app. Deze campagne liep tot eind 2021. In het najaar hadden we het probeeraanbod '24 uur OV voor 1 euro' voor mensen die (nog) niet reizen in groot Amsterdam. Die boodschap is na de strengere maatregelen in november aangepast naar 'Wij blijven voor je klaarstaan'.

GVB deed mee aan landelijke campagne 'Het OV is OK'

In de zomer hebben we onze promotie vooral gericht op toeristen en dagjesmensen. Zij konden reizen met de barcode die via de GVB-app is te krijgen. Ook voerden we een gezamenlijke actie met GetYourGuide, waarmee buitenlandse bezoekers vooraf tickets voor attracties en excursies kunnen boeken.

Ook de GVB-collega's zijn betrokken om reizigers te verleiden weer het OV te gaan gebruiken, zoals het uitdelen van flyers voor de 1-euro-actie.

“

Samen bouwen we al heel wat jaren aan een leefbare, aantrekkelijke, inclusieve en vooral duurzame metropool die bijdraagt aan het welzijn van de inwoners. Knap hoe GVB, ondanks alle complexiteit, een goede ontsluiting van het openbaar vervoer realiseert voor mensen die in Amsterdam wonen, werken of hier op bezoek zijn, ook in 2021. En met het digitaliseren van de Amsterdam City Card hebben we het met elkaar nog makkelijker gemaakt voor bezoekers om gebruik te maken het OV. Ik kijk uit naar de verdere samenwerking voor het waarmaken van onze ambities in 2022 en daarna.

Geerte Udo

Directeur amsterdam&partners

Inzicht in klantbehoefte tijdens corona

Het is belangrijk dat we weten wat reizigers willen en verwachten, zeker in een onzekere tijd, zoals tijdens corona. Daarom hebben we in 2021 de Trendmonitor ontwikkeld, met daarin per kwartaal de ontwikkelingen in reizigersgroei en de resultaten van intern en extern onderzoek. Ook hebben we ons halfjaarlijkse onderzoek uitgevoerd bij het GVB-panel naar reisbeleving en verwacht reisgedrag.

Reisinformatie

GVB-app vernieuwd

In februari is de nieuwe GVB-app 'Gappie' gelanceerd. Gebruikers kunnen hiermee reisadvies vragen, actuele vertrektijden opzoeken, informatie over verstoringen opvragen en barcodetickets kopen. In de app kunnen gebruikers ook tickets voor een groot aantal musea en attracties in Amsterdam kopen. En er is een unieke vorm van reisadvies toegevoegd door middel van plaatjes.

Nieuwe GVB-app heeft
per maand 700.000
actieve gebruikers

De app is inmiddels ruim 175.000 keer geïnstalleerd en heeft gemiddeld 700.000 actieve gebruikers per maand. In 2022 worden in de app nieuwe mogelijkheden ontsloten, zoals reizen met de betaalpas en MaaS (Mobility as a Service), waarbij verschillende vormen van deelsvervoer in één keer te plannen en te boeken zijn.

Druktemeter verbeterd

Sinds 2020 is bij het plannen van een reis in de reisplanner de voorspelde drukte op het traject zichtbaar. In 2021 is het model waarmee de drukte wordt voorspeld geoptimaliseerd. Daarmee is deze dienst verbeterd.

Kwaliteit van de reisinformatie

Het belangrijkste zorgpunt rond de reisinformatie ligt in de kwaliteit hiervan sinds de ingebruikname van het nieuwe metrobeveiligings- en verkeersleidingssysteem (S&C). De introductie van dit systeem gaat gepaard met kinderziektes, en dat strekt zich uit tot de reisinformatie. Veel metroreizigers hebben hier last van. We kunnen de problemen verhelpen op basis van de broninformatie van het systeem. Dit krijgt aandacht in het S&C-programma. We werken er in 2022 verder aan om de informatie op orde te krijgen.

Verkoopservice

Kaartverkoop

De kaartverkoop bewoog mee met de afgekondigde coronamaatregelen in 2021. De aantallen binnenlandse én buitenlandse bezoekers naar Amsterdam namen fors af en

Verkoop van uur- en
dagkaarten is fors
teruggelopen



dat is direct terug te zien in de verkoop van de uur- en dagkaarten van GVB. Een lichtpuntje is de groeiende verkoop van barcodetickets via onze app.

Verkoop van uur- en dagkaarten is fors teruggelopen

Zakelijk en wederverkoop

Normaal gesproken floreert de zakelijke markt voor GVB-jaarabonnementen van bedrijven uit de sectoren MKB en MKB+. Dat geldt ook voor de GVB-wederverkoop en de verkoop via Amsterdamse hotels en online reisbureaus (GetYourGuide, Hotel Guest Service, Tours & Tickets). Maar in vergelijking tot het topjaar 2019 moesten we in 2021 voor het tweede jaar op rij enorme verliezen incasseren. Hetzelfde gold voor kaartverkoop rond de evenementen, festivals en (inter)nationale congressen in Amsterdam.

Klantenservice

Meer reizigers, meer vragen

Vanwege corona is de Klantenservice beperkter open geweest, maar in de loop van 2021 zijn we weer teruggegaan naar de reguliere openingstijden. De balies, winkels en kantoren van Service & Tickets (S&T) zijn heel 2021 open geweest. Bij de Klantenservice kwamen meer vragen van reizigers binnen en bij de balies van S&T steeg het aantal bezoekers. Dit kwam door de toename van het aantal reizigers en de geleidelijke terugkeer van toeristen. Tijdens de nieuwe lockdown in december nam het aantal vragen weer af.

Social media

Voor de Klantenservice worden social media belangrijker bij het beantwoorden van klantvragen. Steeds meer reizigers weten de GVB Klantenservice te vinden via WhatsApp, Twitter en Facebook. In 2021 kwam ongeveer de helft van de vragen van reizigers via deze kanalen binnen.

Steeds meer reizigers bereiken de Klantenservice via WhatsApp

Nieuwe roosters Klantenservice

Ook in 2021 hebben de medewerkers van de Klantenservice vrijwel het hele jaar vanuit huis gewerkt. De dienstverlening heeft daar niet onder geleden, mede doordat we veel aandacht hebben besteed aan coaching en kwaliteitsmanagement. Ook zijn er nieuwe roosters gemaakt, waarbij meer rekening is gehouden met de wensen van de medewerkers. Hiermee borgen we ook dat er op piekmomenten voldoende medewerkers beschikbaar zijn. Dat reizigers dit waarderen, blijkt uit het klanttevredenheidscijfer van gemiddeld 7,5 uit het Klantenservice-onderzoek.

Efficiënter werken

In 2021 hebben we een systeem voor een efficiëntere werkverdeling ingevoerd. Vragen die via de verschillende ingangen binnenkomen (telefoon, mail,

“

2021 was een lastig jaar voor GVB en zijn reizigers. Er waren diverse ingewikkelde problemen rond bijvoorbeeld lijn 25 en de metro. En hoewel die dit jaar nog niet verholpen zijn, is de Reizigersadviesraad wel te spreken over de bereidheid van GVB om te luisteren naar de problemen en te zoeken naar de oplossing. We hopen dat dit in 2022 tot aansprekende resultaten zal leiden. En natuurlijk hopen we op minder beperkende maatregelen, zodat de bezetting van bussen en trams en metro's weer snel naar het oude niveau kan!

Bart Drenth

Voorzitter Reizigersadviesraad

webformulieren en WhatsApp) kunnen we snel en eenvoudig verdelen over medewerkers. Het systeem ondersteunt thuiswerken.

In het programma Service 2.0 is de samenwerking tussen Klantenservice en Service & Tickets geïntensiveerd. Er is een start gemaakt met de uitwisseling van medewerkers, en dit maakt de processen flexibeler en efficiënter. Daardoor kan de Klantenservice meer vragen direct afhandelen.

Strategie voor klantcontact

In 2021 hebben we de strategie voor klantcontact en communicatiekanalen uitgewerkt. In 2022 wordt die verder ingevoerd. Vragen waarbij een reiziger zijn of haar situatie moet uitleggen en waarop de GVB-medewerker goed advies kan geven, worden zo veel mogelijk persoonlijk afgehandeld. Voor vragen waarop reizigers gemakkelijk zelf het antwoord kunnen opzoeken, verruimen we de mogelijkheden voor selfservice. In 2022 gaan we onze systemen hierop inrichten.

We verruimen opties voor selfservice bij klantcontact

Ook gaan we de online vindbaarheid van servicevragen verbeteren en voeren we serviceprocessen in voor nieuwe manieren van betalen, zoals voor reizen met de barcode en met de betaalpas. Medewerkers krijgen training in adviesvaardigheden om reizigers beter te ondersteunen bij het kiezen van het juiste reisproduct.

Bij de servicebalies is een pilot opgestart met aanvullende serviceproducten: klanten kunnen bijvoorbeeld paraplu's, sleutelhangers en mondkapjes kopen.

Reisproducten en betaalgemak

Barcodetickets

Barcodetickets zijn tickets op de mobiele telefoon die af te lezen zijn met een scanner of validator. Ze hebben een geldigheid van 1 uur, 24 uur of meerdere dagen. Voor de incidentele reiziger geeft dit ticket gemak, want die hoeft niet meer eerst naar een automaat, loket of bestuurder om een kaartje te kopen.

De verkoop van barcode tickets is sterk afhankelijk van het aantal incidentele reizigers. Dat zijn vooral bezoekers en toeristen, en die waren er door corona veel minder. Het aantal unieke GVB-barcodes (zonder die van de partners) dat in 2021 is verkocht, bedraagt 134.411. Het aantal dat via de GVB-app en via partners is verkocht, is 178.763. Het aantal neemt nog steeds toe, dus voor 2022 verwachten we – afhankelijk van coronamaatregelen – verder te groeien.

Aantal tickets met barcode neemt nog steeds toe



Sinds de zomer zijn de validators in de tram en de bus geschikt voor het lezen van de barcode.

In 2021 werden GVB-vervoerbewijzen verkocht via de apps van 9292, Tranzer, Amaze en amsterdam&partners (I amsterdam City Card). Door de introductie van de barcode is ook samenwerken met partners eenvoudiger geworden.

Tickets via app

Via de GVB-app kunnen reizigers behalve GVB-tickets ook tickets voor een Amsterdamse attractie kopen in combinatie met een barcodeticket. Bij de start in november boden zo'n 20 partijen zoals Madame Tussauds, Artis, Heineken Experience, het Moco Museum, Nemo en het Scheepvaartmuseum hun toegangskaarten aan via Gappie. Naar verwachting groeit dit in 2022 uit tot ongeveer 60 partijen.

Reizigers kunnen in app ook tickets voor attracties kopen

Betalen in 2022

In 2022 wordt reizen met barcode eenvoudiger, want door in te checken bij metro, tram of bus wordt de barcode geactiveerd. Ook wordt reizen met barcode verder uitgebreid in de vorm van combitickets met Amsterdamse attracties. Daarnaast wordt in het tweede kwartaal van 2022 reizen met betaalpas en mobiel mogelijk. Dit is een onderdeel van het landelijke programma OV Betalen. Verder is reizen met EasyFlex inmiddels geïntroduceerd: voor € 1 per maand reizen met 10% korting.

Toegankelijkheid

Iedereen moet zelfstandig met het openbaar vervoer kunnen reizen, ook in Amsterdam. Toegankelijkheid van materieel, informatie en haltes is daarvoor noodzakelijk. Het onderwerp staat bij GVB hoog op de agenda. Waar nodig zoekt GVB samenwerking met de Vervoerregio, de gemeente, beheerders van de infrastructuur en de Reizigers Advies Raad.

Iedereen moet zelfstandig met het OV kunnen reizen

Toegankelijke voertuigen

We werken aan een inclusief OV-systeem. Hierbij hebben we verschillende aandachtspunten: het (storings)gedrag en (preventief en correctief) onderhoud van de elektrische oprijplaten voor rolstoelen, het ontwerp en de functionaliteit van de infrastructuur, en de professionaliteit, gastvrijheid en servicegerichtheid van ons rijdend personeel.

Om onze voertuigen toegankelijk te maken in een stad met veel verschillen in haltes, hebben de trams rolstoelplanken. De Combino-tram is voorzien van een handmatige rolstoelplank. Onze elektrische bussen en de nieuwe 15G-trams hebben een elektrische rolstoelplank, die het zelfstandig kunnen reizen in het OV in principe ondersteunt. Als er extra assistentie gewenst is, zetten we personeel in dat hiervoor is getraind.

Inmiddels rijdt de 15G-tram op diverse lijnen. Uit praktijktesten is gebleken dat de haltes niet overal naadloos aansluiten op de trams en dat niet iedereen zelfstandig toegang kan krijgen tot de tram via de elektrische rolstoelplank. Een uitgangspunt bij de bestelling van de 15G-trams was dat de rolstoelplank niet hoefde te worden gebruikt op toegankelijke haltes, maar veel haltes in Amsterdam zijn nog beperkt toegankelijk of ontoegankelijk. Waar mogelijk worden die de komende jaren aangepast. Omdat de rolstoelplank hierdoor nog wel op veel plekken nodig is, worden alle mogelijke oplossingen om de 15G-tram zelfstandig toegankelijk te maken onderzocht. Zo wordt een aanpassing aan de rolstoelplank zelf bekeken, waardoor een meer geleidelijke opgang ontstaat. Ook de toevoeging van een handmatige rolstoelplank wordt onderzocht. Die kan ook worden ingezet in het extreme geval dat de elektrische rolstoelplank niet meer te bedienen is. Bij het onderzoek naar oplossingen zijn Vervoerregio Amsterdam en Cliëntenbelang betrokken.

De Vervoerregio Amsterdam is verantwoordelijk voor de toegankelijkheid van de haltes. Tussen 2008 en 2015 zijn al ruim 1.500 haltes toegankelijk gemaakt. Dat geldt nog niet voor bepaalde complexe bus-/tramhaltes, haltes die lastig liggen of haltes die relatief weinig gebruikt worden. Samen met wegbeheerders pakt de Vervoerregio de komende jaren ook deze haltes waar mogelijk aan.

Nog niet alle bus- en tramhaltes zijn volledig toegankelijk

Liften

Goed functionerende liften (en roltrappen) zijn onderdeel van een toegankelijk OV-systeem. GVB heeft 82 liften in beheer. De beschikbaarheid daarvan is hoger dan 98%. In 2021 hebben we 338 storingen gehad met een gemiddelde uitvaltijd van 31 uur.

Uitvallende liften vinden we ontzettend vervelend voor de reizigers. Samen met alle betrokken partijen zoals de gemeente, de Vervoerregio, onderhoudsmonteurs en leveranciers werken we hard aan het oplossen van de problemen. Veel voorkomende oorzaken van liftstoringen zijn vandalisme, water en vocht, en materiaaltekort bij leveranciers waardoor lange doorlooptijden ontstaan. GVB adviseert reizigers om vooraf hun reis te checken via de GVB-app, waarin storingen van liften en roltrappen vermeld zijn per halte. Het melden van defecte liften is nu nog een handmatig proces waarbij incidenteel een aan- of afmelding met vertraging wordt doorgevoerd. Dit willen we graag automatiseren, maar de condities daarvoor zijn nog niet aanwezig.



“

Met de Canta rijd ik heel Amsterdam door. En het is fijn dat ik hiermee op het veer naar de overkant kan. Ik moet nu met de Canta naar de garage in Alkmaar, daar rijd ik nu naar toe. Ik ga ook regelmatig met de metro. Daar is wel soms iets mis mee. En een tijd geleden lag de metro helemaal plat. Toen moest ik met de trein richting Utrecht om in Zuid-Oost te komen.

Wat ik goed vind, is dat de metro op zaterdag en zondag vroeger rijdt. Ik heb in een verpleeghuis gewerkt en daar konden collega's in het weekend 's ochtends niet op tijd komen, omdat de metro nog niet reed en ze geen aansluiting op de trein hadden. Dat is echt verbeterd.

Luis

Amsterdammer

Innovaties

In 2021 hebben we grote stappen gemaakt in het toegankelijker maken van onze reisinformatie zoals in de nieuwe GVB-app. In navolging van onze website zijn in de app de defecte liften en roltrappen te vinden. (Zie ook [Reisinformatie](#).)

Informatie in de nieuwe GVB-app is veel toegankelijker

In 2022 wordt de Haltehulp-functie toegevoegd aan onze app. Deze functie maakt inzichtelijk welke haltes toegankelijk zijn voor reizigers met een beperking. Op basis van een persoonlijk profiel kunnen zij op een kaart en binnen vertrektijden zien via welke haltes zij het beste kunnen reizen. De app maakt voor de reiziger een op maat gemaakt advies, inclusief de toegankelijkheid. De Haltehulp is tot stand gekomen in samenwerking met de gemeente Amsterdam en de Vervoerregio. We werken ook mee aan andere innovaties van deze partners, waaronder Hulp bij Overstap en de OV-Coach.

Betere samenwerking

Dit jaar zijn flinke stappen gezet in het verbeteren van de samenwerking tussen GVB, de gemeente Amsterdam en de Vervoerregio (zie [OV-Governance](#)). Dit is ook belangrijk om te komen tot een inclusief vervoerssysteem. Speerpunten zijn een betere toegankelijkheid van de haltes en snellere oplossingen van problemen met liften en roltrappen. Ook eenduidige afstemming met belangengroepen is belangrijk, collectief via de Reizigers Advies Raad of meer specifiek met bijvoorbeeld Cliëntenbelang.

Sociale veiligheid

Service & Veiligheid

GVB wil dat reizigers en medewerkers zich op hun gemak voelen in de voertuigen, op de veren, op de perrons en in de stations. Daarvoor zorgt de afdeling Service & Veiligheid, die bestaat uit handhavers van OV-Zorg en medewerkers van het Serviceteam Vervoer (STV). OV-Zorg houdt toezicht en handhaaft op basis van de Wet personenvervoer en onze huisregels in het OV. Servicemedewerkers geven waar nodig service en informatie aan onze reizigers.

Bij meldingen van incidenten met prioriteit streeft OV-Zorg ernaar om binnen 7 minuten ter plaatse te zijn. In 2021 was de gemiddelde aanrijdtijd voor prioriteitsmeldingen 6:02 minuten, ruimschoots binnen de afgesproken norm.

Corona

Ook in 2021 had corona een grote impact op de sociale veiligheid in het OV. Al sinds voorjaar 2020 gelden er maatregelen die impact hebben op de reizigers en onze medewerkers. Veel reizigers hebben een kort lontje, en voor onze medewerkers is het zoeken hoe hiermee om te gaan. In de klachtenrapportage zien we bijvoorbeeld relatief veel klachten over het mondkapjesbeleid: sommige reizigers klagen erover dat medewerkers mondkapjesweigeraars níét aanspreken en anderen klagen juist dat ze juist te fanatiek worden aangesproken.

Corona had grote impact op sociale veiligheid in het OV

In 2021 was in 677 geregistreerde gevallen het mondkapje de aanleiding van een incident. Handhavers van GVB hebben in deze periode 575 processen-verbaal opgemaakt voor het niet (juist) dragen van een mondkapje.

Incidenten

Voor de incidentregistratie in het OV worden 3 categorieën gebruikt: het Algemeen strafrecht, de overtredingen Wet Personenvervoer en overtreden van huisregels. Het totaal aantal gemelde incidenten in 2021 was lager dan in 2020. In categorie A (strafrecht) steeg het aantal van 187 naar 213, vooral door een toename van vernieling en vandalisme. In categorie B (overlast Wet personenvervoer) nam het aantal



“

Ik heb net kleren gekocht en ga nu weer naar huis, ik woon in een zorgcentrum. Ik heb geen fiets of auto en reis graag met de tram, en ik ga regelmatig naar het centrum, in de omgeving van het Damrak, om onder de mensen te zijn. Ik vind het geen probleem om in deze tijd in de tram te zitten hoor. Als hij maar rijdt, dan vind ik het goed. Het gaat prima zo.

Meneer Halevi
Amsterdammers

incidenten af van 1840 naar 1610. In de C-categorie (huisregels) zagen we een afname van 115 naar 70. Het totale aantal meldingen in de 3 categorieën was 1893.

Personeelsmonitor

In februari 2021 is de Personeelsmonitor 2020 uitgevoerd. Dit is een landelijk 2-jaarlijks onderzoek dat een beeld geeft van de actuele veiligheidssituatie en de beleving van de sociale veiligheid door medewerkers die in het OV direct klantencontact hebben. Er zijn 2800 enquêtes gestuurd naar GVB-medewerkers met direct reizigerscontact. Hiervan zijn 307 compleet ingevulde vragenlijsten

Medewerkers waren in 2021 minder positief over eigen veiligheid



teruggekomen. Dat is een respons van 11%, fors lager dan de respons van 24% in 2018. Deze medewerkers geven GVB een lager rapportcijfer voor hun veiligheid dan in de afgelopen jaren. Gezien de lage respons zijn individuele gesprekken gevoerd met medewerkers over de meldingsbereidheid. In 2022 is dit onderwerp ook een speerpunt in de Taskforce sociale veiligheid.

Medewerkers waren in 2021 minder positief over eigen veiligheid

Zwartrijden

Elk jaar voeren medewerkers van GVB voldoende controle op vervoerbewijzen uit om te kunnen spreken van een representatieve steekproef naar zwartrijden. Hiervoor is een verdeling gemaakt per weekdag, dagdeel, modaliteit en zone. Een extern bureau zet deze steekproef vervolgens om naar een gewogen percentage zwartrijders per modaliteit. In 2021 was ons zwartrijdpercentage 2,7%. Helaas lag dit boven de norm van maximaal 2%. Er lopen acties om het zwartrijden aan te pakken. In de tweede helft van 2021 zien we een duidelijke afname van het zwartrijdpercentage, wat ons de indruk geeft dat we op de goede weg zijn (bron: Rapportage Zwartrijden 2021, MuConsult).

Scholierenvoorlichting

Voorlichters van GVB bezoeken jaarlijks middelbare scholen in Amsterdam om met leerlingen van vooral brugklassen in gesprek te gaan over (on)wenselijk en (on)veilig gedrag. Vanwege de coronamaatregelen zijn er in het eerste halfjaar van 2021 geen scholen bezocht. In augustus 2021 is de voorlichting weer opgestart, maar in het vierde kwartaal werd de voorlichting weer tijdelijk gestopt. In 2021 zijn in totaal 17 voorlichtingen gegeven op 4 scholen.

Samenwerkingen en projecten

Per 15 juli 2021 is het Veiligheidsteam Openbaar Vervoer opgeheven. De medewerkers van dit team zijn verdeeld over de stadsdelen van Amsterdam. Er is sindsdien een samenwerking ontstaan tussen GVB en Team Handhaving in Openbare Ruimte (THOR) van de gemeente. Binnen Service & Veiligheid is een informatieknooppunt ingericht om meldingen te verzamelen en te interpreteren, op basis waarvan GVB samen met THOR en/of de politie al dan niet optreedt.

Leden veiligheidsteam vallen voortaan onder stadsdelen

Werkgevers hebben de wettelijke taak om te zorgen voor een veilige werkomgeving en maatregelen te nemen die daarvoor nodig zijn. De normstelling van GVB is dat we geen enkele mate van agressie of geweld in het openbaar vervoer accepteren. Dat dragen we ook uit naar onze medewerkers.

Graffiti

In 2021 zien we een toename van 34,9% aan graffiti ten opzichte van 2020. Opvallend is dat in het vierde kwartaal 93,5% meer graffiti is aangebracht dan in dezelfde periode in 2020.

Uitstootvrij vervoer

In 2025 wil GVB volledig uitstootvrij openbaar vervoer bieden. We elektrificeren alle vormen van openbaar vervoer en kopen 100% Nederlandse windstroom in. Daarmee minimaliseren we de uitstoot van het openbaar vervoer in Amsterdam.

Terugdringing CO₂-uitstoot

CO₂-voetafdruk

De CO₂-voetafdruk (footprint) wordt berekend met behulp van emissiefactoren. Een emissiefactor staat voor de uitstoot die wordt veroorzaakt door het verbruik van een bepaalde brandstof. Een liter diesel verbranden leidt bijvoorbeeld tot meer CO₂-uitstoot dan verbranding van een liter benzine.

In 2021 bedroeg onze CO₂-uitstoot 29.536 ton. Dat is ruim 12% minder dan in 2020 en bijna 24% minder dan in 2019.

In 2021 was onze CO₂-uitstoot 12% lager dan in 2020

De zonnepanelen op onze vestigingen Garage West en Havenstraat hebben in 2021 46.559 kWh stroom opgewekt. Door gebruik te maken van groene stroom en zonnepanelen heeft GVB in 2021 84.056 ton CO₂-uitstoot vermeden.

CO₂-Prestatieladder

GVB heeft in januari 2021 het certificaat voor niveau 3 van de CO₂-Prestatieladder behaald. Voor de komende jaren hebben we een plan voor de verdere reductie van CO₂-uitstoot en energieverbruik vastgelegd. Dit plan is goedgekeurd in een formele audit. In november 2021 is de tussentijdse audit positief afgerond. Meer informatie over onze inspanningen voor de CO₂-Prestatieladder is [hier](#) te vinden.

Elektrificatie van onze vaar- en voertuigen

De belangrijkste maatregelen om te verduurzamen zijn de elektrificering van onze busvloot en de inzet van hybride en elektrisch aangestuurde veren. Daarmee werken we aan het bereiken van het doel van uitstootvrij vervoer in 2025.

IJveren

In het eerste kwartaal van 2021 is IJveer 66 gedoopt. GVB heeft daarmee 7 hybride IJveren in de 60-reeks in de vaart. De oudste serie IJveren (30-serie) is helemaal vervangen. In 2021 zijn alle voorbereidingen gestart voor de aanbesteding van de 70-reeks van volledig elektrische veren. Begin 2022 start de aanbesteding, eind 2022 moet de gunning rond zijn. Het eerste IJveer in deze serie gaat naar verwachting begin 2024 varen.

IJveer 66 in de vaart genomen als zevende hybride IJveer

Noorzeekanaalponten

Begin juli werd Noorzeekanaalpont 100 gedoopt. Dit is de eerste pont uit de serie van 5 die de inmiddels 90 jaar oude ponten vervangen. De doop volgde op een uitgebreide testperiode. Sinds half augustus is de veerverbinding tussen Velsen-Noord en Velsen-Zuid volledig elektrisch, en in oktober kwam daar de veerverbinding Spaarndam-Assendelft bij, want begin oktober ging pont 101 in de vaart. En eind 2021 kwam pont 102 naar Amsterdam. Met deze veerponten is in 2021 naar schatting 100.000 liter aan fossiele brandstoffen bespaard en vervangen door groene stroom, wat heeft geleid tot een CO₂-reductie van ruim 325 ton per pont. De nieuwe ponten zijn ook betrouwbaarder en hebben meer comfort. De laatste 2 elektrische

Noordzeekanaalponten worden eind 2022 opgeleverd, ruim binnen de planning. Dan zijn alle Noordzeekanaalverbindingen emissievrij.

“

Werken aan een groene toekomst voor de maritieme industrie doe je samen. ‘Groene’ schepen kunnen alleen gebouwd worden als je een gezamenlijke missie hebt om te verduurzamen. GVB neemt hierin een leidende rol met de serie hybride IJ-veren en de volledig elektrische Noordzeekanaalponten. We zijn er trots op dat we samen met GVB kunnen bijdragen aan het verduurzamen van het openbaar vervoer op het water.

Marco Hoogendoorn
Directeur Holland Shipyards

Elektrische bussen

In 2021 zijn er 13 elektrische bussen ingestroomd. Hiermee komt het aantal elektrische bussen van GVB op 44. GVB heeft nu 5 buslijnen die volledig elektrisch de dienstregeling rijden. De nieuwe elektrische 13 bussen worden ingezet op lijn 369, de Westtangent, een Hoogwaardige Openbaar Vervoer (HOV) busverbinding.

Vijf buslijnen
zijn nu volledig
elektrisch

Als alles volgens plan verloopt, stromen er in 2022 nog eens 31 nieuwe bussen in. Die gaan rijden vanaf de IJ-zijde van station Amsterdam Centraal. Op dit station komt snellaad-infrastructuur; de nachtladers komen op Garage Noord en Garage West.

“

Met het plaatsen van vervolgoorders voor elektrische bussen bij VDL Bus & Coach in 2021 heeft GVB een belangrijke stap gezet in het verder verduurzamen van het openbaar vervoer in Amsterdam. Als voorloper op het gebied van elektromobiliteit is VDL er enorm trots op om voor deze projecten partner van GVB te zijn. De voortvarendheid waarmee GVB deze transitie uitvoert, past goed in de wijze waarop GVB en VDL deze samenwerking vormgeven.

Ard Romers
Directeur VDL Bus & Coach Nederland BV



Samen met Vervoerregio Amsterdam en de gemeente Amsterdam bereidt GVB de besluitvorming voor van de bestelling van de vierde batch elektrische bussen die vanaf medio 2023 instromen. In april 2021 is GVB daarvoor een Europese aanbesteding gestart.

GVB heeft in 2020 een subsidie van € 13,7 miljoen toegekend gekregen uit de Connecting Europe Facility (CEF) van de Europese Commissie voor elektrische bussen. De CEF-subsidie wordt gebruikt voor de vierde tranche elektrische bussen.

In 2021 volgde een positief besluit van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat om vanuit de DKTI Transport-regeling ook de laadinfrastructuur te cofinancieren tot een maximum van € 5 miljoen. Er zijn 5 GVB-laadhubs goedgekeurd (Zuid, Lelylaan, West, Olaf Palmeplein en Noord). Het gaat zowel om eigen garages als publieke laadplekken.

Met het opladen van elektrische bussen produceert GVB hernieuwde brandstofeenheden (HBE's). 1 HBE staat gelijk aan 1 Gigajoule duurzame energie geleverd aan de vervoermarkt. Dit marktsysteem is bedoeld om de vervoermarkt in Nederland te verduurzamen. Deze HBE's verkoopt GVB aan bedrijven die hun brandstofverbruik voor vervoer willen vergroenen. In 2021 heeft GVB zo'n 21.723 HBE's geproduceerd.

Energieverbruik

Energieverbruik per reizigerskilometer

Onze doelstelling is om 35% energie-efficiënter te werken in 2030 dan we deden in 2013. Om dit doel te bereiken, richten we ons op een jaarlijkse efficiencyverbetering van 2% per reizigerskilometer. In 2020 hebben we die verbetering niet verwezenlijkt, omdat er zo weinig reizigers waren. 2021 stond in het teken van herstel, en in 2021 was GVB 3,5% energie-efficiënter dan in 2020. Toch waren we in 2021 nog altijd 45% minder efficiënt dan in 2013 (ten opzichte van 50% minder efficiënt in 2020).

Tabel 12 Energieverbruik per reizigerskilometer ¹

	Energieverbruik (kWh) per reizigerskilometer	2021	2020	2019	2018	2017
Bus	Energie-efficiëntie	0,566	0,646	0,427	0,418	0,393
	Verbetering energie-efficiëntie (t.o.v. peil 2013)	-20,9%	-38,0%	8,8%	10,7%	16,1%
Metro	Energie-efficiëntie	0,331	0,324	0,178	0,177	0,186
	Verbetering energie-efficiëntie (t.o.v. peil 2013)	-51,7%	-48,7%	18,5%	19,1%	14,6%
Tram	Energie-efficiëntie	0,320	0,315	0,147	0,147	0,140
	Verbetering energie-efficiëntie (t.o.v. peil 2013)	-81,9%	-79,0%	16,4%	16,4%	20,7%
Bus, Metro, Tram (+ DRIS)	Energie-efficiëntie	0,373	0,386	0,213	0,213	0,213
	Verbetering energie-efficiëntie (t.o.v. voorgaande jaar)	3,5%	-81,4%	-0,1%	0,3%	2,5%
	Verbetering energie-efficiëntie (t.o.v. peil 2013)	-45,1%	-50,3%	17,1%	17,2%	16,9%

¹ 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.

Besparing in gebouwen

Ook bij het facilitair bedrijf staan we niet stil: we verduurzamen de warmtebehoefte verder en gaan nog efficiënter om met energie. Dit doen we door middel van ledverlichting, isolatie en elektrificatie van de warmtevoorziening. Met de brede toepassing van bijvoorbeeld isolatie stoten we per jaar 67 ton CO₂ minder uit, en de elektrificatie van onze verwarming op ons Logistiek centrum voor Metro leidt tot een CO₂-reductie van 86 ton.

GVB zet in op ledlampen, isolatie en elektrificatie

Beter inzicht in verbruik

Door te werken met de CO₂-Prestatieladder krijgt een bedrijf meer inzicht in het energieverbruik. In 2020 hebben we de eerste stappen gezet voor certificering volgens deze ladder. In 2021 introduceerden we een energiemonitoringssysteem om verbruiksinformatie binnen GVB breed beschikbaar te stellen. Daarmee kunnen de verschillende vervoersmodaliteiten eenvoudiger sturen op energieverbruik.

Duurzame energie

In 2021 hebben we geen nieuwe zonne-energieprojecten gerealiseerd. In 2023 wordt de remise Lekstraat, een monument, gerenoveerd. Onderzocht wordt of het technisch mogelijk is om zonnepanelen op het dak te plaatsen.

De stroom die GVB afneemt van Vattenfall is donkergroen: die wordt additioneel opgewekt in Nederland. Het contract loopt tot 2028.

Lokaal energienet steeds voller

In 2021 is het risico op congestie ('filevorming') van het openbare elektriciteitsnet groter geworden. GVB wordt geraakt door congestie, omdat we onze duurzaamheidsambities daardoor niet helemaal of pas later kunnen realiseren. In de stadsdelen Noord en West heeft netbeheerder Liander in juni en september congestiegebieden afgekondigd. Dit betekent dat verdere toename van de elektriciteitsvraag daar niet mogelijk is. GVB heeft hier last van. Maar we zien kansen, bijvoorbeeld door het toepassen van slim laden van elektrische bussen (laden wanneer het net niet zwaar wordt belast, waardoor de piekbelasting op het net wordt afgevlakt). In 2022 willen we het eerste slimme laadplein in gebruik nemen op garage Noord. Vanaf 2024 moeten meerdere locaties volgen. Daarmee levert GVB een wezenlijke bijdrage aan een betaalbaar duurzaam energiesysteem.

GVB heeft last van 'filevorming' op het elektriciteitsnet

Energiepijzen

In de tweede helft van 2021 explodeerden de energieprijzen, met een effect op de kostprijs per reizigerskilometer. GVB heeft de prijzen dan ook moeten verhogen, in lijn



met de andere vervoersbedrijven. In 2021 heeft de stijging van de energieprijzen nog geen effect gehad op de inkoopstrategie. Voor de toekomst gaan we die echter aanpassen.

Duurzaamheid bij inkoop en projecten

Duurzame inkoop

In alle inkooptrajecten voeren we een toets uit op duurzaamheid. Waar het kan, verlagen we onze CO₂-uitstoot, bijvoorbeeld door van onze leveranciers het CO₂-Prestatieladder-certificaat te eisen. Daarnaast eisen we waar mogelijk van onze leveranciers een social-return-prestatie. Dit betekent dat zij banen creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Railinfrabedrijf en duurzaamheid

Op 1 januari 2022 is het nieuwe Railinfrabedrijf gestart (zie OV-domein en taken GVB). Dit is een mooie kans om de duurzaamheidsambities binnen de railinfrastructuur van GVB opnieuw te bekijken. GVB werkt samen met Vervoerregio Amsterdam aan een plan om de ambities om te zetten in concrete plannen.

We zetten ambities voor duurzaamheid om in concrete plannen

In het beheer en onderhoud van de railinfrastructuur worden veel grondstoffen als beton, staal en koper gebruikt. Bij inkoop en projecten gaat het Railinfrabedrijf werken aan hergebruik van bestaande materialen en minder gebruik van nieuwe grondstoffen. Zo kan beton al tot 50% worden gerecycled.

Ook kijken we naar hoe we projecten in de stad uitvoeren en met welke voertuigen dit gebeurt. Bij de zware GVB-dieselveertuigen, zoals sleepvoertuigen en bovenleidingmontagewagens, zoeken we alternatieven. Ook klein materieel op de bouwplaats kan al vaak duurzamer; denk aan kleine elektrische graafmachines. Op bouwplaatsen in de stad kunnen we anders werken. Zo veroorzaken we minder uitstoot en veel minder overlast voor bewoners als we bijvoorbeeld minder (transport)bewegingen maken en elektrische aggregaten inzetten.

Tabel 13 CO₂-emissies

CO ₂ -footprint	2021		2020	2019
	verbruik	uitstoot (ton CO ₂)	uitstoot (ton CO ₂)	uitstoot (ton CO ₂)
Scope 1				
Scope 1				
Gas (m ³)	974.281	1.835,5	1.650,9	1.506,5
Bedrijfsauto's diesel (liter)	209.758	684,2	838,1	903,5
Bussen diesel (liter)	5.048.382	16.467,8	20.917,1	25.740,5
Veren diesel (liter)	2.523.903	8.233,0	8.881,4	8.749,4
Infra diesel (liter)	9.250	30,2	23,6	49,0
Veren GTL (liter)	274.030	897,2	-	-
Bedrijfsauto's benzine (liter)	19.443	54,1	76,4	107,4
Propana (m ³)	6.500	20,1	11,2	16,8
<i>Totaal Scope 1</i>		<i>28.222,2</i>	<i>32.398,6</i>	<i>37.073,2</i>
Scope 2				
Groene stroom - vervoer metro (kWh)	89.255.280	-	-	-
Groene stroom - vervoer tram (kWh)	46.319.310	-	-	-
Groene stroom - vervoer bus (kWh)	4.071.487	-	-	-
Groene stroom - vervoer veren (kWh)	729.162	-	-	-
Groene stroom - overig (kWh)	10.757.480	-	-	-
Grijze stroom (kWh)	1.113.824	673,5	768,2	1.044,3
Stadsverwarming (GJ)	9.327	629,6	504,1	478,0
<i>Totaal Scope 2</i>		<i>1.303,1</i>	<i>1.272,3</i>	<i>1.522,3</i>

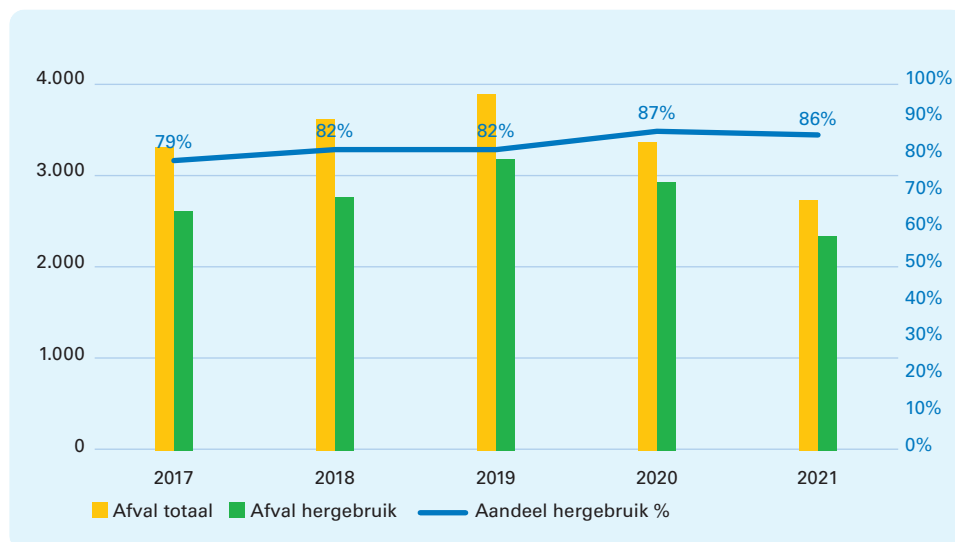
CO ₂ -footprint	2021		2020	2019
Scope 1	verbruik	uitstoot (ton CO ₂)	uitstoot (ton CO ₂)	uitstoot (ton CO ₂)
Zakelijke reizen				
Openbaar vervoer (km)	50.222	0,8	1,7	7,1
Vluchten (km)	49.928	10,1	19,7	107,0
<i>Totaal zakelijke reizen</i>		<i>10,9</i>	<i>21,4</i>	<i>114,1</i>
Totaal		29.536,2	33.692,3	38.709,5
<i>CO₂-reductie t.o.v. basisjaar 2019</i>		<i>23,7%</i>	<i>13,0%</i>	

Hergebruik van afval

Hergebruikt afval

Het aandeel hergebruikt afval in 2021 is 86%. Dat is nagenoeg gelijk aan het percentage van een jaar eerder. Wel is de totale hoeveelheid ingezameld afval sterk gedaald. Dit komt mede doordat er in 2021 minder infraprojecten zijn uitgevoerd dan in 2020.

Figuur 5 Aandeel hergebruikt afval ten opzichte van het totaal



Dé werkgever

GVB wil tot de top van de werkgevers in Amsterdam blijven behoren. We bieden ook in een krappe arbeidsmarkt werk aan mensen uit alle geledingen van onze samenleving, die we zelf opleiden. De gezondheid en de veiligheid van onze medewerkers zijn altijd belangrijke punten van aandacht.

Onze medewerkers en corona

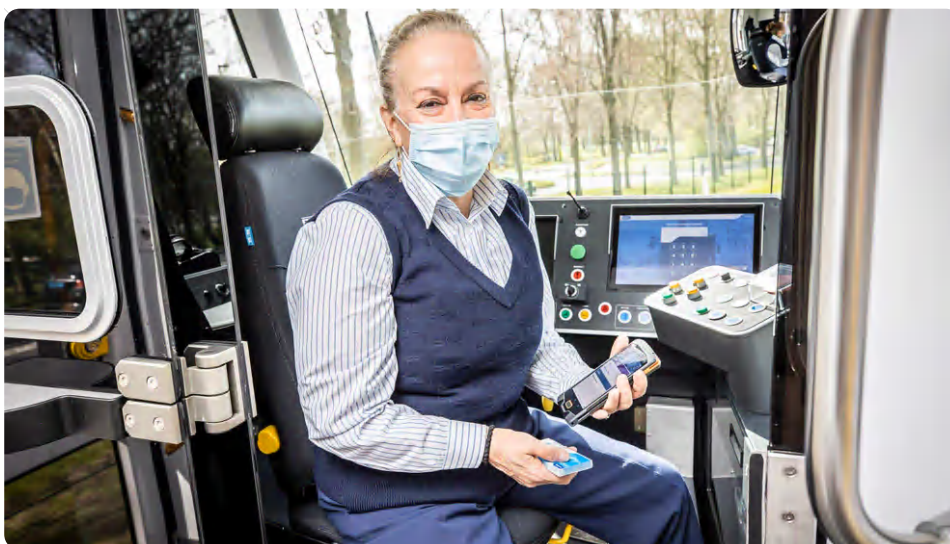
Bij onze medewerkers tekenen zich de gevolgen af van de coronacrisis. Voor de medewerkers in de voertuigen en de werkplaatsen is het niet makkelijk om in deze onzekere tijden hun werk te doen. Bestuurders en conducteurs moeten tactisch omgaan met reizigers met korte lontjes en iedereen moet meebewegen met veranderende maatregelen. Dat vergt veel veerkracht en geduld.

Bij medewerkers die thuiswerken merken we dat de binding met de organisatie minder sterk wordt. Ook voor leidinggevendenden is dit een kwestie. Met het versoepelen van de maatregelen in het voorjaar was ons idee dan ook om medewerkers maximaal twee dagen thuis te laten werken. Maar de nieuwe maatregelen van november en december hebben dit doorkruist.

[Binding medewerkers met bedrijf minder sterk door thuiswerken](#)

In het begin van de coronacrisis hebben we alles op alles gezet om onze mensen te behouden, ook uitzendkrachten, in tegenstelling tot het beleid van veel grote bedrijven in Nederland. Daarmee hebben we laten zien dat we een betrouwbare en stabiele werkgever zijn. Maar de ontwikkelingen dwingen ons inmiddels om zorgvuldige afwegingen te maken over het personeelsbestand, mede omdat de dienstregeling met 12% is afgeschaald. Aanpassingen in het personeelsbestand vangen we zo veel mogelijk op met vrijvallende posities, door natuurlijk verloop niet meer in te vullen en met het inwilligen van de verzoeken om gebruik te maken van de zwareberoepenregeling.

Het krimpen van de organisatie plaatst ons ook voor een dilemma, want we zien krapte op de arbeidsmarkt en willen wel goed beslagen ten ijs komen als we weer op volle



kracht kunnen gaan draaien. We moeten rekening houden met groei, omdat het aantal inwoners van de stad blijft stijgen en de vraag naar OV in de stad ook zal toenemen door de gemeentelijke initiatieven voor verduurzaming.

Medewerkerbetrokkenheid

Van 27 september tot en met 18 oktober kon iedereen binnen GVB meedoen aan het medewerkersonderzoek. Ook alle extern ingehuurde krachten en uitzendkrachten die regelmatig voor GVB werken konden participeren, dat was voor het eerst. In totaal vulden 2.436 mensen de vragenlijst in; een mooie respons van 61% van het aantal mensen dat het onderzoek kon invullen.

Resultaten in het kort

De resultaten zijn GVB-gemiddelden. Per bedrijfsonderdeel, afdeling en team kan de uitkomst verschillen. Bij de opvolging van het onderzoek gaat de aandacht naar de onderwerpen die voor een specifiek bedrijfsonderdeel of team belangrijk zijn. Deze hebben namelijk de grootste impact op de werkbeleving, zowel positief als negatief. Uit het onderzoek kwamen ook GVB-brede sterke punten en verbeterpunten.

Tevreden over GVB

Medewerkers geven gemiddeld een 7,02 als cijfer voor tevredenheid over het werken bij GVB. Ons cijfer ligt iets lager dan het gemiddelde tevredenheidscijfer van andere bedrijven in de sector: 7,36 (transport en logistiek) en 7,73 (professionele dienstverlening).

Medewerkers geven
GVB rapportcijfer 7,02

Trots en betrokkenheid

Ruim 75% van alle medewerkers die meededen met het onderzoek, voelt zich gemiddeld tot sterk verbonden met GVB: zij zijn trots op hun werk en zijn betrokken bij het bedrijf. In de resultaten is te zien dat zowel de medewerkers in vast dienstverband als de externe inhuur en uitzendkrachten een vergelijkbare verbondenheid met GVB ervaren. De betrokkenheid binnen GVB is dus goed gebleven tijdens de coronacrisis die al zo lang duurt en waarin veel van de medewerkers wordt gevraagd.

Sterke punten van GVB

Door aandacht te houden voor de sterke punten in de werkbeleving van medewerkers, vergroten we de binding binnen GVB.

Dit is de top 3:

1. werkplezier;
2. onderlinge sfeer;
3. trots om bij GVB te werken.

Open in gesprek over verbeteringen

Uit het onderzoek komen ook verbeterpunten waarmee we aan de slag gaan. De top 3 volgens medewerkers:

1. werken met de juiste middelen (werkplek, apparatuur en materiaal);
2. werkbelasting: 48% ervaart een (veel) te hoge werkbelasting, zowel medewerkers als leidinggevend vinden dit een belangrijk aandachtspunt;
3. sociale veiligheid: de aandacht die besteed wordt aan veiligheid en aan veilige en gezonde arbeidsomstandigheden, hierbij hoort ook dat medewerkers zich prettig voelen op hun werkplek.

De oorzaken verschillen sterk per afdeling. Leidinggevend gaan met hun medewerkers open in gesprek over de belangrijkste punten om zo samen gericht tot verbeteringen te komen. Het senior management bespreekt elk kwartaal de voortgang

op de verbeterpunten met de directie. Het behouden en verstevigen van een goed werkklimaat en betrokkenheid is ook voor 2022 een van de 4 strategische speerpunten voor GVB.

GVB aanbevelen als werkgever

GVB wil een goede en aantrekkelijke werkgever zijn voor zijn medewerkers en voor een goede positie op de arbeidsmarkt. Een veel gebruikte maatstaf hiervoor is de employee Net Promoter Score (eNPS). Deze geeft aan in hoeverre medewerkers GVB als werkgever zouden aanbevelen bij vrienden/relaties. We kwamen op een eNPS-score van 0: er zijn net zo veel medewerkers bovengemiddeld enthousiast over GVB als medewerkers die zich minder waarschijnlijk enthousiast uitlaten (beide 26% van alle medewerkers). Onze eNPS ligt hiermee iets lager dan die van andere bedrijven uit de sector Transport & Logistiek (5). Het verschil met de sector Professionele dienstverlening is wel groter (17).

GVB wil een goede en aantrekkelijke werkgever zijn

Nieuwe onderzoeksopzet

GVB organiseerde voorheen elke twee jaar een medewerkersonderzoek. Om beter de vinger aan de pols te houden, is besloten tot een nieuwe aanpak: het onderzoek keert vanaf nu jaarlijks terug. Daarnaast voeren we tussentijdse metingen uit, waarbij we telkens een ander onderwerp belichten. Door dieper op thema's in te gaan, kan GVB of een afdeling zelf ook specifiek verbeterpunten oppakken. We starten daarmee in het tweede kwartaal van 2022.

Gezondheid en welzijn

Verzuim

Het verzuimpercentage van GVB is vanaf het begin van de coronacrisis in maart 2020 sterk gestegen. In 2019 bedroeg het verzuimpercentage nog 7%, en in 2020 steeg het naar 7,9%. In 2021 is het verder gestegen naar 8,4%. In dezelfde periode daalde het gemiddelde aantal ziekmeldingen per medewerker per jaar. Medewerkers van GVB melden zich iets minder vaak ziek dan gemiddeld in Nederland, maar hun gemiddelde verzuimduur is een stuk langer. Dit stuwt het verzuimpercentage omhoog.

Ziekteverzuim stijgt in tweede coronajaar naar 8,4 procent

Invloed van corona

Corona heeft duidelijk invloed gehad op de stijging van het verzuimpercentage. Er zijn medewerkers ziek geworden als gevolg van corona en een deel van hen heeft langdurig gezondheidsklachten gehouden. Ook staan medewerkers meer bloot aan agressie en geweld, en dit levert stress op. Bij de andere stadsvervoerbedrijven is het verzuimpercentage in dezelfde periode eveneens gestegen.

Gedragmatige benadering van verzuim

Een groot deel van de Nederlandse beroepsbevolking heeft medische klachten, zo blijkt uit onderzoek. Toch ligt het verzuimpercentage van de Nederlandse beroepsbevolking een stuk lager dan dat bij GVB. Naast medische klachten zijn dus ook andere factoren bepalend. Voor GVB is het topprioriteit om het verzuim terug te dringen.

In 2021 heeft een onderzoeksbureau het verzuim en de verzuimbegeleiding bij GVB geanalyseerd. Een van de uitkomsten is dat we de 'gedragmatige' benadering van verzuim in de praktijk beter moeten toepassen. Het gedrag van de leidinggevende en de medewerker staat daarin centraal. Het is van belang dat we de medewerker zo veel mogelijk in het werkproces houden. We weten immers ook dat hoe langer het verzuim duurt, hoe moeilijker het voor de medewerker wordt om terug te keren.

Leidinggevendens moeten in veel gevallen moeilijke gesprekken voeren. In 2021 hebben we de eerste stappen gezet naar de focus op de gedragmatige visie op verzuim in de praktijk. In 2022 gaan we dit verder invullen, onder andere door leidinggevendens in deze aanpak op te leiden en te begeleiden.

Coronamaatregelen

Ook in 2021 moesten we in verband met de pandemie veel praktische maatregelen nemen om iedereen veilig aan het werk en inzetbaar te houden. Werkplekken en werkmethoden zijn aangepast en iedereen is goed voorgelicht. Onze arbodienst heeft actie ondernomen, onder meer met een digitaal (snel)spreekuur door de bedrijfsartsen. Ook hebben we begeleiding door bedrijfsmaatschappelijk werk en bedrijfspsychologen geregeld. In samenwerking met Tigra Gezondheidsmanagement hebben we een post-coronatraject ontwikkeld voor medewerkers met langdurige gezondheidsklachten als gevolg van corona.

Duurzame inzetbaarheid

We zien acties voor duurzame inzetbaarheid als een verzameling van beleidskeuzes waardoor mensen zo lang en vitaal mogelijk kunnen werken. Dat begint al vanaf de eerste werkdag van een nieuwe collega. Onze overtuiging is dat medewerkers, vooral chauffeurs en bestuurders, niet tientallen jaren hetzelfde werk kunnen doen, dus stellen we hen in staat om ook andere mogelijkheden binnen GVB te ontdekken, zoals een functie bij OV-Zorg of het Serviceteam, of vaardigheden te ontwikkelen. Daarover gaan we met hen het gesprek aan, en we verwachten eigen regie hierin.

Uit onderzoek naar verzuim blijkt dat vooral onder oudere medewerkers de duurzame inzetbaarheid in 2020 en 2021 onder druk is komen te staan. Berenschot heeft in 2021 een sectoranalyse uitgevoerd naar de duurzame inzetbaarheid in het stadsvervoer. GVB werkt samen met de Haagse stadsvervoerder HTM en het Rotterdamse vervoersbedrijf RET bij het bevorderen van de duurzame inzetbaarheid. In 2021 zijn toolboxes ontwikkeld voor leidinggevenden en medewerkers.

Inzetbaarheid staat vooral bij ouderen onder druk

GVB heeft in 2021 aan medewerkers verschillende mogelijkheden geboden om aan hun loopbaan te werken. Zo konden medewerkers advies krijgen van loopbaancoaches van GVB. Ook konden ze deelnemen aan sollicitatietrainingen om hun vaardigheden te verbeteren.

Zwareberoepenregeling

Als uitwerking van het landelijk pensioenakkoord heeft GVB in 2021 de zwareberoepenregeling ingevoerd. Daarmee kunnen medewerkers die minstens 10 jaar bij GVB werken in een zwaar beroep, uiterlijk 3 jaar voor de AOW-gerechtigde leeftijd stoppen met werken met een uitkering van GVB. De regeling is tijdelijk en geldt tot 1 januari 2026. Jaarlijks in september bepalen de cao-partijen of de regeling voor het daaropvolgende jaar wordt opengesteld.

56 medewerkers gebruiken regeling voor zware beroepen

De regeling voorziet duidelijk in een behoefte. 56 medewerkers hebben er gebruik van gemaakt. Dat is zo'n 17% van de medewerkers die er in 2021 voor in aanmerking kwamen. We hebben de regeling ook opengesteld voor 2022.

Programma's voor gezond leven

GVB Gezond is een preventief gezondheidsprogramma voor alle medewerkers van GVB. Doel is het stimuleren van het bewustzijn van een goede gezondheid en het vergroten van de duurzame inzetbaarheid. Een gezonde leefstijl is belangrijk om gezond en vitaal te blijven en verzuim te voorkomen.

Medewerkers kunnen gebruikmaken van de GVB Gezond coaches: Budgetcoach, Beweegcoach, Stresscoach, Slaapcoach, Verslavingscoach, Ergocoach en Voedingscoach. Ook kunnen ze meedoen aan Stoppen met roken, Gezond de klok rond, het Preventief Medisch Onderzoek en de Gezondheidscheck, en kunnen ze mantelzorgondersteuning krijgen en de griep prik halen.

Ondanks corona is de basis van dit programma in 2021 zo veel mogelijk doorgedaan, zij het in beperkte vorm vanwege de noodzakelijke kostenbesparingen. Desondanks

blijven de gezondheid en de vitaliteit van onze medewerkers belangrijke aandachtspunten.

Keuring volgens Wet lokaal spoor

Tram- en metrobestuurders, verkeersleiders, tram- en metromonteurs 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. Omdat de tweede periode net is begonnen, is in 2020-2021 een grote groep medewerkers opnieuw gekeurd.

Loopbaanontwikkeling

Leiderschap

In 2021 hebben we een nieuwe focus aangebracht in ons Leiderschapsmodel. Het accent is komen te liggen op drie thema's: Mens, Verandering en Resultaat. Deze thema's zijn bepalend voor onze leiderschapsontwikkeling in 2022. Op basis daarvan ontwikkelen we een vernieuwd leiderschapsprogramma.

Opleidingen

Onze opleidingen moesten vanwege de coronabeperkingen grotendeels digitaal plaatsvinden of hebben tijdelijk stilgelegen. Er zijn mooie oplossingen bedacht om onze medewerkers toch de kans te geven zich te ontwikkelen, mede doordat we actief gebruikmaken van het nieuwe Learning Management-systeem Moodle Workplace.

Moodle Workplace helpt bij online opleidingen

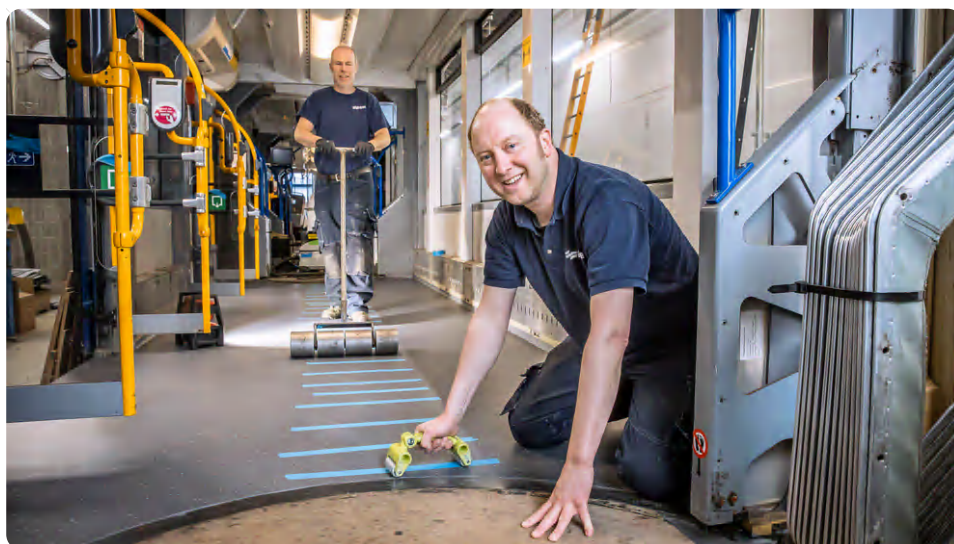
Ons aanbod van online trainingen GoodHabit is succesvol. Medewerkers konden hiermee cursussen naar keuze volgen. Het overgrote deel heeft trainingen gevolgd die gerelateerd zijn aan hun werk.

Stages en mentorschap

Vanwege de coronamaatregelen was er weinig mogelijkheid voor het begeleiden van fysieke stages. Ook heeft het mentorprogramma op pauze gestaan.

Werving

Om nieuwe medewerkers te werven heeft GVB een website gelanceerd waarop GVB zichzelf uitgebreid voorstelt en de kansen en ontwikkelmogelijkheden voor toekomstige medewerkers beschrijft: [WerkenbijGVB](#).



Sociaal ondernemerschap

GVB is een belangrijke werkgever in Amsterdam. GVB omarmt diversiteit en vindt het belangrijk dat iedereen zichzelf kan zijn.

Diversiteit en inclusie

Amsterdam staat bekend om zijn diversiteit. GVB wil een afspiegeling zijn van de bevolking van de stad. Bij GVB telt iedereen mee. We werken aan inclusie: we bieden een (sociaal) veilige werkplek waar je mag zijn wie je bent. GVB heeft een diversiteitsbeleid. Voor diversiteit en inclusie hebben we doelen gesteld waar KPI's aan zijn verbonden. De voortgang van ons diversiteitsbeleid wordt 2 keer per jaar gerapporteerd aan de renumratiecommissie van de RvC.

GVB wil afspiegeling zijn van bevolking van Amsterdam

Bij werving en selectie passen we de sollicitatiecode toe. Daarin staat: "Bij de werving wordt door GVB of haar medewerkers geen onderscheid gemaakt naar sekse, geloofsovertuiging, nationaliteit, seksuele geaardheid, leeftijd, ras, politieke keuze of etnische afkomst. Mits eensluidend wordt voldaan aan de geformuleerde functie-eisen van de vacature heeft iedere sollicitant gelijke kansen."

We maken geen onderscheid in beloning van mannelijke en vrouwelijke medewerkers. Hierop wordt jaarlijks/tweejaarlijks gecontroleerd door het ministerie van Algemene en Juridische Zaken.

Bij schriftelijke sollicitaties zijn naam, e-mailadres, woonplaats, CV en motivatie verplichte velden; de geboortedatum en de pasfoto zijn optioneel. Bij selectie wordt toegezien op diversiteit in geslacht. Assessments die we doen zijn cultuuronafhankelijk. Bij elke vacature maken we de afweging welke kandidaat er qua teamsamenstelling het beste past, en in die overweging wordt diversiteit meegenomen.

Vanaf 2022 wordt bijgehouden hoeveel managers, bestuurders en commissarissen op grond van diversiteit en inclusie worden geworven. We bieden recruiters en hiring managers trainingen aan om de diversiteit, op alle niveaus, te bevorderen. Bij de raad van commissarissen en de directie wordt op de man-vrouwverhouding gelet.

Tabel 14

	KPI	2021	2020
Kandidaten Participatiewet ¹	12	7	12
Social Return bij leveranciers ²		47,5	62
Nieuwe medewerkers jonger dan 25 jaar	10,0%	13,3%	8,5%
Verdeling vrouw/man in RvC	30% v / 30% m	40% v / 60% m	33% v / 66% m
Verdeling vrouw/man in directie	30% v / 30% m	29% v / 71% m	40% v / 60% m
Gelijke salarishantering in gelijke functies		√	√
Geen last van ongewenste omgangsvormen	85,0%	81,0%	81,7%

¹ Definitieve plaatsingen

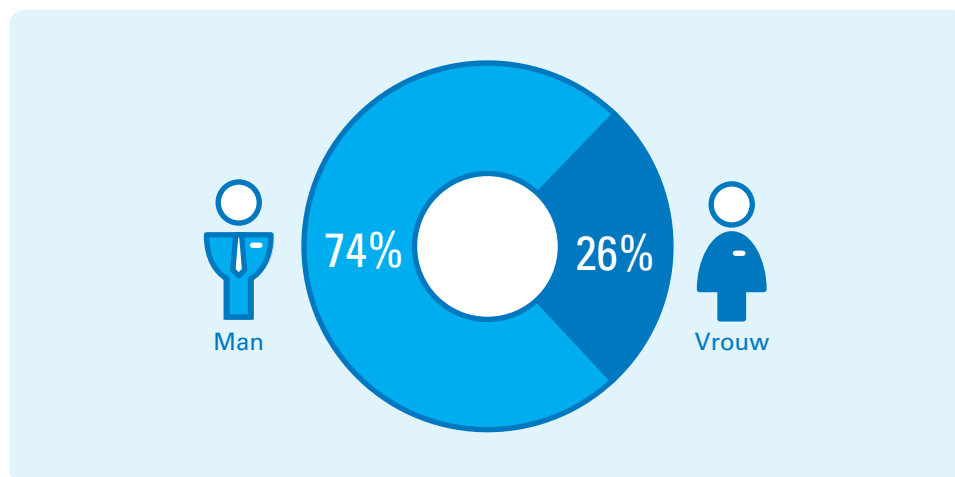
² Met Social Return Social return wordt arbeidsparticipatie gestimuleerd en werkgelegenheid gecreëerd voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. GVB kan leveranciers verplichten om deze kwetsbare groepen kansen te geven.

Door corona heeft GVB een tijdelijke vacaturestop gehad. Hierdoor was het lastig om door middel van nieuwe instroom de diversiteitscijfers te beïnvloeden. Wel hebben we verschillende interne vacatures ingevuld door GVB-medewerkers te laten doorstromen. Op deze manier heeft een groot aantal GVB-medewerkers een nieuwe

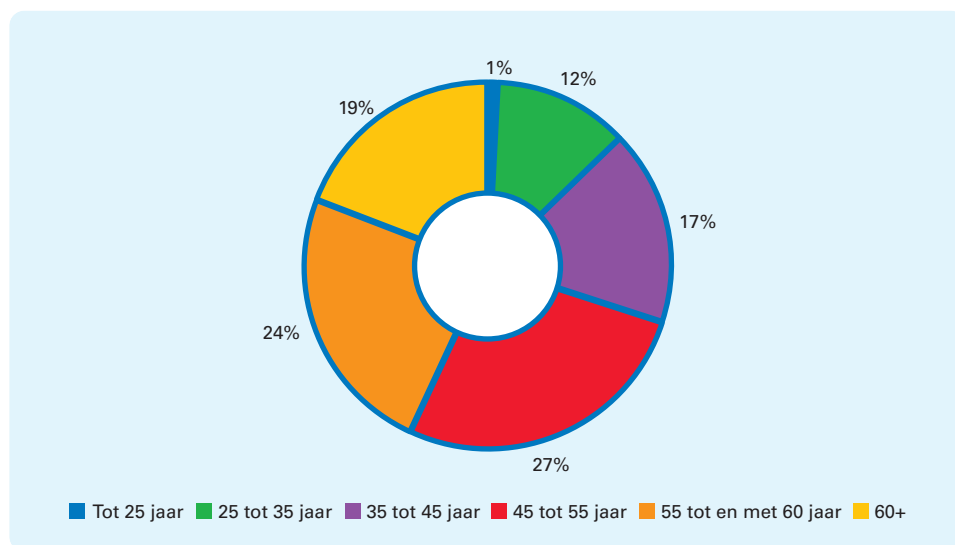
uitdaging binnen onze organisatie gevonden, waarmee ook kandidaten met diverse achtergronden een stap vooruit hebben gemaakt. Inmiddels is er weer een groot aantal vacatures uitgezet. In 2022 wordt een werkwijze ingevoerd die discriminatie bij werving en selectie tegen moet gaan.

De activiteiten van het GayVB en Jong GVB liggen tijdelijk stil, een aantal online activiteiten uitgezonderd.

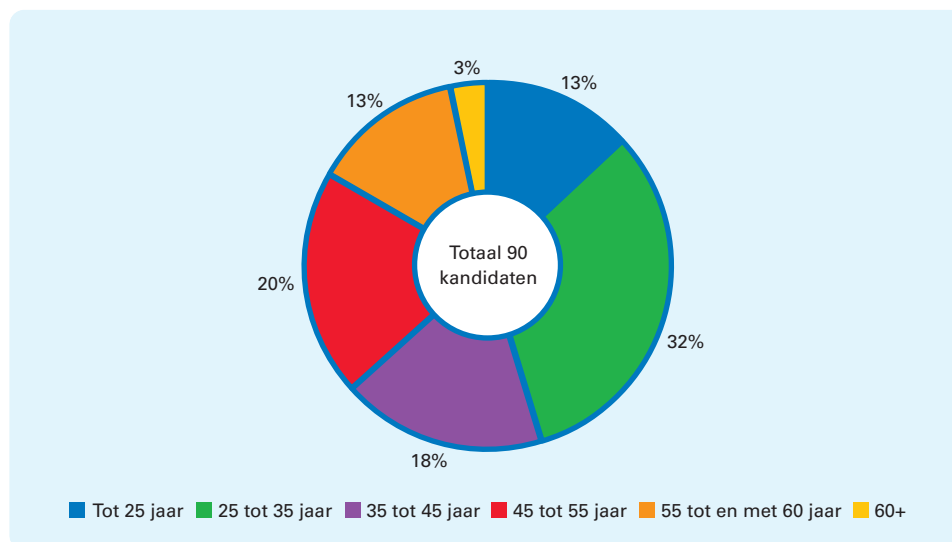
Figuur 6 **Verdeling man-vrouw in medewerkersbestand GVB**



Figuur 7 **Leeftijdsopbouw GVB-medewerkers**



Figuur 8 **Leeftijdsopbouw aangenomen kandidaten**



Omgangsvormen

Bij GVB werken mensen met verschillende achtergronden en denkwijzen dagelijks nauw met elkaar samen. Meestal gaat dit goed, maar ook ongewenst gedrag komt voor op de werkvloer. In 2020 zouden we starten met een programma over omgangsvormen en professioneel gedrag op de werkvloer, maar dit heeft een tijd stilgelegen vanwege corona. In 2021 is GVB weer gestart met de trainingen. Daarbij betrekken we iedereen binnen GVB. Bewustwording is hierin belangrijk. We voeren dit programma uit met een extern bureau dat is gespecialiseerd in diversiteit, omgangsvormen en integriteit.

[Trainingen over omgangsvormen op werkvloer herstart](#)

Participatiewet

GVB is trots op de diversiteit van het personeelsbestand. We zijn blij dat we ruimte kunnen maken voor werkervaringsplekken voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Die kan zijn ontstaan door een fysieke of een mentale beperking. Bij GVB kunnen mensen waardevolle werkervaring opdoen die toegevoegde waarde heeft voor een volgende baan. Voor sommigen helpt het ook om opnieuw in het arbeidsproces te komen en is dat net wat ze nodig hadden om de draad weer op te pakken.

GVB committeerde zich om vóór 2021 75 werkervaringsplekken te creëren voor Amsterdammers met een arbeidsbeperking. Dit is gelukt. In 2021 verwelkomde GVB de 84ste tijdelijke collega. Een mooi resultaat, zeker gezien de impact van corona. Er stroomt ongeveer één collega per maand in vanuit de Participatiewet. In totaal hebben 8 participanten een vaste plek binnen GVB gevonden. En gelukkig lukt het herhaaldelijk om de tijdelijke collega's vanuit de werkervaring die ze bij GVB hebben opgedaan, verder te helpen naar vast werk elders.

[GVB verwelkomde 84ste collega op werkervaringplaats](#)

We overleggen regelmatig met andere bedrijven om Participatiewet-deelnemers te laten doorstromen, zoals met de sociale netwerkkoepel van Amsterdamse bedrijven. Ook nemen we deel in HalloWerk, een platform voor werkgevers en werkzoekenden van de gemeente Amsterdam en het werkgeversservicepunt.

Partner van JINC

JINC is een organisatie die zich inzet om jongeren een goede start op de arbeidsmarkt te geven. 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. Samen organiseren we activiteiten om kansen te bieden aan jongeren voor wie dat niet vanzelfsprekend is. Voorbeelden van projecten waarvoor we ons inzetten zijn sollicitatietrainingen, carrièrecoach, Bliksemstages en het project

Baas van Morgen. In 2021 kon er zo een 'jonge baas' een dag meelopen met onze algemeen directeur Claudia Zuiderwijk. Ook in 2021 hebben we met de JINC-activiteiten een bijdrage kunnen leveren aan de ontwikkeling van Amsterdamse jongeren.



Mei vorig jaar nam ik de voorzittershamer van de ondernemingsraad over van Ger Geldhof. Vanaf deze plaats wil ik Ger – namens velen – nog een keer hartelijk danken voor zijn enorme en onvoorwaardelijke inzet voor de medewerkers en het bedrijf.

GVB zit in moeilijk (corona)vaarwater en we zijn er nog niet. Met trots en respect kijk ik naar de enorme veerkracht en inzet van alle collega's om GVB door deze crisis heen te slepen. Petje af! Naast moeilijke tijden staan we ook voor spannende en drukke tijden. Als medezeggenschap zullen we er alles aan doen om wederom één onverdeeld GVB onderhands gegund te krijgen.

Willem van Offerden
Voorzitter van de OR

Veiligheid op het werk

Veiligheid staat bij GVB voorop: we willen dat onze reizigers en medewerkers en natuurlijk ook de medeweggebruikers veilig thuiskomen.

Coronamaatregelen

Om te zorgen dat we konden blijven rijden en varen, zijn de maatregelen die we in 2020 hadden genomen in eerste instantie doorgezet. Met het op gang komen van de vaccinaties hebben we afspraken gemaakt met de GGD om onze mensen snel te kunnen laten vaccineren. Dit was eigen keus voor onze medewerkers, maar voor wie het wilde werd het makkelijk gemaakt. Ook hebben we al onze vergader- en samenkomstruimtes beoordeeld en voor elke ruimte het maximum aantal mensen gemeten en aangegeven. In het verlengde daarvan zijn overall CO₂-meters geplaatst om te beoordelen of de airco's weer veilig aan konden. Er is een 'Veilig terug naar kantoor'-aanpak ontwikkeld waarbij werkplekken moeten worden gereserveerd.

Ongevallen

De ongevallenfrequentie-index (IF-rate) is de graadmeter voor arbeidsveiligheid. Deze index geeft het aantal verzuimgevallen weer die het gevolg zijn van arbeids- en verkeersongevallen en agressie- en geweldsincidenten per miljoen gewerkte uren. GVB streeft naar een IF-rate van maximaal 4. Daar zitten we nu nog ruim boven.

Tabel 15 IF-rate

Ongevallenfrequentie-index totaal	2021	2020	2019	2018	2017
	7,5	5,3	6,2	5,4	7,0

Naar een proactievere veiligheidscultuur

Om de IF-rate omlaag te krijgen, zijn we op weg naar een proactieve veiligheidscultuur. Dat betekent dat we bij onze medewerkers blijvend het veiligheidsbewustzijn willen verhogen. Het is belangrijk dat alle GVB'ers elkaar aanspreken op onveilig werken.

GVB blijft bewustzijn over veiligheid verder bevorderen

Een extern bureau heeft 5 jaar geleden bij alle bedrijfsonderdelen de veiligheidscultuur gemeten. In 2021 hebben alle bedrijfsonderdelen een zelf-assessment gedaan om de voortgang op de verbeterpunten uit de externe metingen helder te krijgen en zo nodig verder aan te pakken. Voorbeelden van achtergebleven acties zijn de verplichting om gedragsregels af te spreken en daar ook op te controleren en mensen op aan te spreken, en het uitvoeren van gedragsaudits door het eigen management.

Vallen en struikelen

Bij meer dan de helft van alle ongevallen waardoor een GVB-medewerker minimaal een dag niet kan werken, is verstappen, verzwikken of struikelen de oorzaak. Meestal komt dit door onoplettendheid. Bij alle ongevallen doen we onderzoek. 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 is een goed middel om onveilige situaties zichtbaar te maken en iedereen alert te laten zijn op oplossingen. Via SOS kunnen onze medewerkers gemakkelijk onveilige omstandigheden melden. De verantwoordelijke komt na een melding meteen in actie. 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 om onveilige situaties ook daadwerkelijk te melden. De directie en het management krijgen elke maand een update over de meldingen en de afhandeling.

In 2021 waren er 378 SOS-meldingen tegenover 234 in 2020. Een verklaring voor de stijging is dat er meer is gemeld en dat halverwege 2021 het systeem voor incident- en ongevallenmelding is opgenomen in de SOS-systematiek om alle verbeteracties gecoördineerd te kunnen volgen.

Veiligheidsrondes management

Directieleden en managers bij Railmaterieel, Rail Services en Garagebedrijf Bus en Veren lopen normaal gesproken regelmatig veiligheidsrondes. Ze gaan met medewerkers in gesprek over veiligheidsmiddelen, hoe ze de veiligheid beleven, de werkomstandigheden en de mogelijke gevaren. Ook geven ze complimenten waar het goed gaat. Deze gesprekken zijn ook een kans om knelpunten te signaleren. In 2021 zijn door de lockdowns minder veiligheidsrondes gelopen. Zodra de coronamaatregelen het toelaten, worden er weer meer rondes gelopen.

Directie loopt minder veiligheidsrondes vanwege lockdowns



VGWM-groepen

Binnen GVB zijn er verschillende groepen van leidinggevenden en medewerkers die overleggen over veiligheid, gezondheid, welzijn en milieu (VGWM). Met regelmaat lopen ze inspectie- en inventarisatierondes waaruit input komt 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 2021 is de nieuwe VGWM-commissie geïnstalleerd en zijn de VGWM-structuur, de alcohol- en drugscontroles en het telefoongebruik tijdens het rijden besproken.

Evaluatie arbobeleid

In 2021 is een enquête gehouden om de effectiviteit van ons arbobeleid te beoordelen. De resultaten zijn gebruikt om het beleid te vernieuwen en te verbeteren.

Gevaarlijke stoffen

In 2021 hebben we verder gewerkt aan de verbetering van het werken met gevaarlijke stoffen. Hierbij zijn verschillende processen, zoals het verlijmen van ramen in de nieuwe trams, onder de loep genomen en veilig gemaakt. We stellen een team samen van coördinatoren gevaarlijke stoffen die dit onderwerp binnen hun afdeling op zich nemen.

Financieel resultaat

Het financieel resultaat is in 2021 sterk bepaald door de beschikbaarheidsvergoeding van de rijksoverheid. De gekelderde reizigersopbrengsten hebben zich slechts gedeeltelijk hersteld.

De beschikbaarheidsvergoeding die de rijksoverheid vanwege corona in 2020 instelde, werd in 2021 gecontinueerd. In 2020 werden de kosten met een maximum van 95% van de geïndexeerde kosten 2019 vergoed. In 2021 bedroeg deze vergoeding 100% van de geïndexeerde kosten 2019. Hierdoor konden we in gezamenlijk overleg volgens onze dienstregeling blijven rijden, zoals door de rijksoverheid werd gevraagd. We zijn de overheid dankbaar voor de beschikbaarheidsvergoeding, waardoor we volwaardig OV konden blijven aanbieden. De vergoeding loopt vooralsnog door tot 1 september 2022.

Vergoeding voor beschikbaarheid liep hele jaar door

Wat betreft de reizigersopbrengsten: we hebben in 2021 meer reizigers vervoerd dan in 2020, maar in vergelijking met andere concessiegebieden keren reizigers in Amsterdam minder snel terug. Dit komt doordat er in en rond Amsterdam minder forenzen zijn dan in andere grote steden en doordat Amsterdam in deze periode minder toeristen verwelkomt, die de stad normaal gesproken massaal bezoeken en ook gebruikmaken van het OV.

Kostendekkingsgraad

In onze bedrijfsvoering zijn we sterk gericht op kostenbesparingen en efficiencylagen, onder andere door verhoging van de productiviteit. Onze belangrijke aandachtspunten bij het behalen van de besparingen en verbeterlagen zijn de processen, cost control en risicomanagement.

Een groot deel van onze kosten vormen de personeelskosten. In 2021 hebben we ons personeelsbestand met 224 fte afgebouwd. Dit hebben we weten te realiseren door flexibele contracten niet te verlengen en door, bij natuurlijk verloop van medewerkers, niet te werven. Een belangrijk aandachtspunt is het hoge ziekteverzuim. We zetten ons in om dat te verlagen.

Concessie

GVB is al enkele jaren geleden met Vervoerregio Amsterdam in gesprek gegaan over mogelijkheden om de huidige concessie, die loopt tot en met 2024, met ingang van 2022 om te zetten naar een nieuwe concessieperiode. Vervoerregio Amsterdam nam in 2019 een principebesluit over het verstrekken van een nieuwe concessie via een onderhandse gunning. Voorwaarde voor het vergeven van de nieuwe concessie is dat het kostenniveau van GVB marktconform is. Begin 2020 was de exploitatiesubsidie voor GVB volledig afgebouwd en voldeed GVB aan deze voorwaarde, maar door corona veranderde de situatie volledig. Een vervroegde concessieverlening bleek in 2021 niet langer haalbaar. In de onderhandelingen richten we ons op het oorspronkelijke startjaar 2025. Wel is het besluit om de concessie onderhands te gunnen overeind gebleven. GVB heeft er vertrouwen in dat we dankzij ons kostenbewustzijn en de duurzame weg die we bewandelen, in 2025 de juiste positie hebben om de concessie te kunnen uitvoeren.

Concessie wordt onderhands gegund

Resultaat 2021

Het resultaat na belastingen over 2021 bedraagt € 5,2 miljoen (2020: - € 2,4 miljoen). Het resultaat is beïnvloed door gedaalde reizigersopbrengsten, een afname van de

exploitatiesubsidie en de hogere beschikbaarheidsvergoeding 2021 van de rijksoverheid.

Tabel 16 **Resultaat**

Bedragen in miljoenen euro's	2021	2020	verschil
Bedrijfsopbrengsten	478,4	462,2	16,2
Bedrijfslasten	469,0	463,6	5,4
Bedrijfsresultaat	9,4	-1,4	10,8
Financiële baten en lasten	-2,9	-2,1	-0,8
Resultaat voor belastingen	6,5	-3,5	10,0
Vennootschapsbelasting	-1,3	1,1	-2,4
Resultaat na belastingen	5,2	-2,4	7,6

Bedrijfsopbrengsten

De overige bedrijfsopbrengsten zijn gestegen door de beschikbaarheidsvergoeding 2021 van € 156,9 miljoen (2020: € 127,0 miljoen).

Tabel 17 **Bedrijfsopbrengsten**

Bedragen in miljoenen euro's	2021	2020	verschil
Netto-omzet	312,3	331,8	-19,5
Mutatie in onderhanden projecten	-5,7	-8,7	3,0
Beschikbaarheidsvergoeding	156,9	127,0	29,9
Overige bedrijfsopbrengsten	14,9	12,1	2,8
Bedrijfsopbrengsten	478,4	462,2	16,2

Netto-omzet

De netto-omzet over 2021 is in vergelijking met 2020 met € 19,5 miljoen afgenomen tot € 312,3 miljoen. De reizigersopbrengsten zijn gedaald met € 6,4 miljoen. De contractopbrengsten zijn per saldo gedaald met € 0,5 miljoen. De opbrengsten uit de Vervoersconcessie Amsterdam, bestaande uit de exploitatiesubsidie OV en de contractopbrengsten voor Sociale Veiligheid, zijn gedaald en de opbrengsten uit het BORI-contract zijn gestegen. Verder zijn de opbrengsten uit werken voor derden gedaald met € 9,6 miljoen. De mutatie in onderhanden projecten is gedaald met € 3,0 miljoen.

Netto-omzet nam met 19,5 miljoen euro af tot 312,3 miljoen euro

Tabel 18 **Netto-omzet**

Bedragen in miljoenen euro's	2021	2020	verschil
Reizigersopbrengsten	174,0	180,4	-6,4
Contractopbrengsten	100,2	100,7	-0,5
Vervoersconcessie Amsterdam*	10,0	14,8	-4,8
Verencontract	16,3	16,0	0,3
BORI-contract**	73,9	69,9	4,0
Opbrengsten uit werk voor derden	32,4	42,0	-9,6
Totaal	306,6	323,1	-16,5
Waarvan mutatie in onder handen projecten	5,7	8,7	-3,0

Bedragen in miljoenen euro's	2021	2020	verschil
Netto-omzet	312,3	331,8	-19,5

* Inclusief verrekening bonus/malus en contractuele boetes.

** Inclusief meerjarenvervangingsplan railinfrastructuur tram.

Reizigersopbrengsten

De gemiddelde ritprijs van Bus, Tram en Metro daalde in 2021 ten opzichte van 2020 met 3% tot € 1,30. Deze daling wordt beïnvloed door het aangepaste reizigersgedrag in 2021 tijdens de coronacrisis en daarnaast doordat het ministerie de opbrengsten uit het studenten-OV heeft gehandhaafd ondanks het lagere aantal ritten met de OV-studentenkaart in 2021. Op basis van de 133,4 miljoen gemaakte reizigersritten (0,6% minder dan in 2020) realiseerde GVB reizigersopbrengsten van € 174,0 miljoen (2020: € 180,4 miljoen).

Contractopbrengsten vervoerconcessie Amsterdam

Een belangrijk onderdeel van de concessievoorwaarden vormen de afspraken over de groei van het aantal reizigers en de afname van de netto-exploitatiesubsidie. Doelstelling in de concessie-afspraken uit 2013 was dat de netto-exploitatiesubsidie zou afnemen van € 102 miljoen in 2012 naar nihil in 2024. In 2021 daalden de contractopbrengsten Vervoerconcessie Amsterdam met € 4,8 miljoen ten opzichte van 2020.

Bedrijfslasten

In 2021 bedroegen de bedrijfslasten € 469,0 miljoen (2020: € 463,6 miljoen).

Tabel 19 **Bedrijfslasten**

Bedragen in miljoenen euro's	2021	2020	verschil
Lonen en salarissen	207,2	208,1	-0,9
Sociale lasten en pensioenbijdragen	56,6	57,7	-1,1
Uitbesteed werk en andere externe kosten	158,2	155,3	2,9
Grond- en hulpstoffen	21,2	22,3	-1,1
Afschrijving op materiële vaste activa	25,8	20,2	5,6
Overige bedrijfskosten	0,0	0,0	0,0
Bedrijfslasten	469,0	463,6	5,4



Dividend

Aan de algemene vergadering van aandeelhouders van 18 mei 2022 wordt voorgesteld om over 2021 geen dividend aan de aandeelhouder uit te keren, waardoor aan de voorwaarden van de beschikbaarheidsvergoeding wordt voldaan.

Liquiditeit

Het saldo liquide middelen bedroeg op 31 december 2021 € 39,9 miljoen (31 december 2020: € 45,0 miljoen). Met BNG Bank en met de Nederlandse Waterschapbank is GVB in oktober 2019 een kredietovereenkomst aangegaan voor een bedrag van € 400 miljoen met een looptijd van 5 jaar. In april 2020 is een aanvullend krediet van € 150 miljoen afgesloten bij BNG Bank en de Nederlandse Waterschapbank, dat in 30 jaar wordt afgelost met ingang van december 2021.

Tabel 20 **Liquide middelen**

Bedragen in miljoenen euro's	2021	2020	verschil
Liquide middelen	39,9	45,0	-5,1

Vermogen

Het resultaat 2020 na belastingen is onttrokken aan het groepsvermogen van GVB. Het groepsvermogen op 31 december 2021 bedraagt € 99,3 miljoen. Het vreemd vermogen is in 2021 met € 4,4 miljoen gestegen tot € 417,6 miljoen. De hoogte van het vreemd vermogen wordt vooral beïnvloed door het gebruik van de externe financieringsfaciliteiten. Op 31 december 2021 voor een bedrag van € 223 miljoen met een aflossingsverplichting in 2022 van € 5 miljoen.

Tabel 21 **Vermogen**

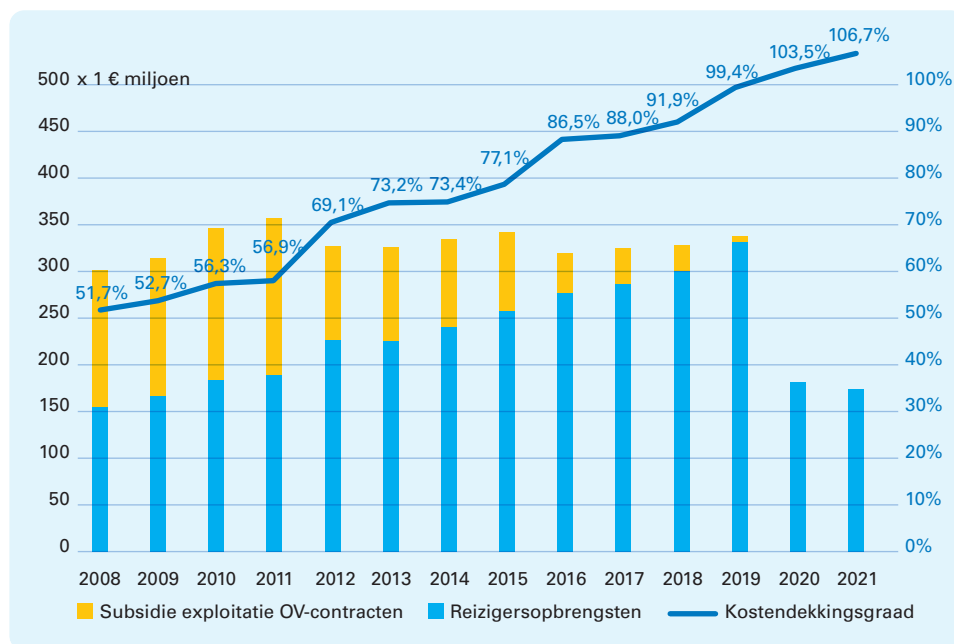
Bedragen in miljoenen euro's	2021	2020	verschil
Groepsvermogen	99,3	94,1	5,2
Vreemd vermogen	417,6	413,2	4,4
Langlopende schulden	218,0	185,0	33,0
waarvan financieringskosten	-0,3	-0,5	0,2
Kortlopende schulden	166,6	191,4	-24,8
Voorzieningen	33,3	37,3	-4,0

Kostendeckingsgraad

De kostendeckingsgraad drukt de verhouding uit tussen de reizigersopbrengsten en het totaal van de exploitatiesubsidie vervoersconcessie Amsterdam plus de reizigersopbrengsten. De kostendeckingsgraad is de laatste jaren sterk gestegen: van 51,7% in 2008 naar 106,7% in 2021. Dit is exclusief de investeringsbijdrage van Vervoerregio Amsterdam voor rijdend materieel. GVB zet de komende jaren in op herstel van de groei van de reizigersopbrengsten en op kostenreductie.

Kostendeckingsgraad is opnieuw gestegen

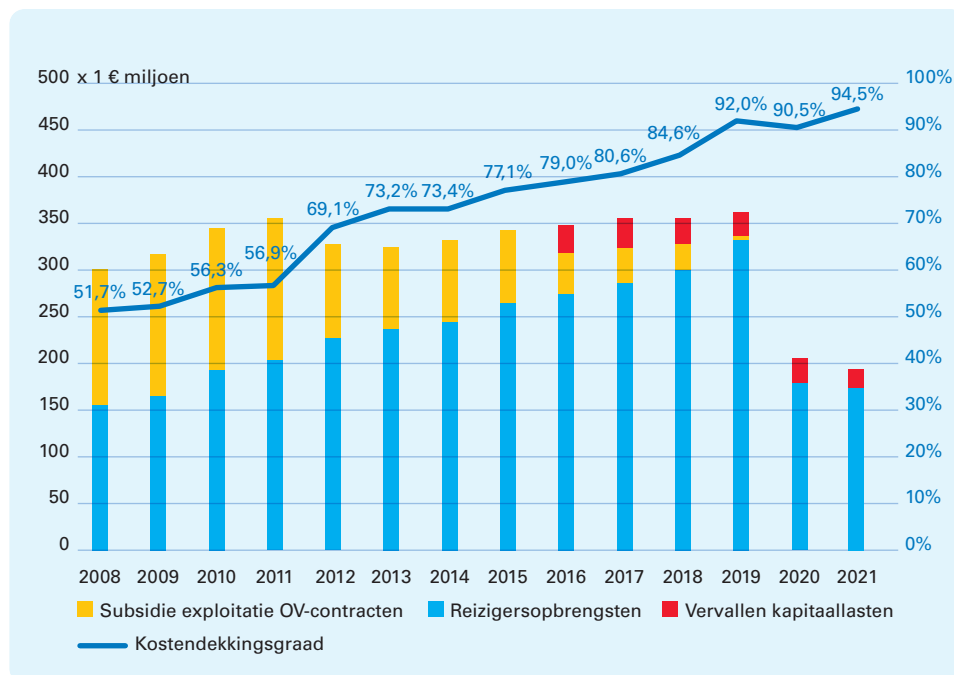
Figuur 9 **Ontwikkeling kostendekkingsgraad exclusief investeringsbijdrage**



Om de kostendekkingsgraad te berekenen, wordt rekening gehouden met de van de rijksoverheid verkregen beschikbaarheidsvergoeding.

De kostendekkingsgraad tot en met 2015 is inclusief de vergoeding voor kapitaallasten die GVB ontving van Vervoerregio Amsterdam. In 2016 is een eenmalige investeringsbijdrage ontvangen van de Vervoerregio. Daarmee is de vergoeding kapitaallasten komen te vervallen. Dit heeft een positief effect op de kostendekkingsgraad.

Figuur 10 **Ontwikkeling kostendekkingsgraad exclusief vervallen kapitaallasten**



In bovenstaande grafiek is de ontwikkeling van de kostendekkingsgraad weergegeven waarin de verrekening van de amortisatie van de in 2016 ontvangen eenmalige investeringsbijdrage van Vervoerregio Amsterdam is geëlimineerd. Deze amortisatie wordt verrekend met de exploitatiesubsidie OV.

Vooruitblik

De komende jaren hebben we nog met een aantal onzekerheden te maken. Het is daarom des te meer van belang dat onze organisatie optimaal functioneert en zo wendbaar is dat we met alle ontwikkelingen mee kunnen bewegen.

Allereerst ondervinden we nog de gevolgen van de coronapandemie; het normale leven lijkt zich begin 2022 weer te herstellen, maar we weten nog niet wat er ons later in het jaar staat te wachten. Het aantal reizigers is in 2021 weliswaar weer gestegen, maar ligt nog ver onder de aantallen die we bereikten in de jaren voor corona. We verwachten verder herstel, ook dankzij de verdere groei van de stad, maar dit zal tijd vergen. Al is het maar omdat het reispatroon in de coronaperiode is veranderd: door het 'hybride' werken, deels thuis en deels op kantoor, zal er minder worden geforensd.

Een andere onzekerheid is de beschikbaarheidsvergoeding van de rijksoverheid, die ons in de coronajaren in staat stelde te blijven rijden en varen: deze is vooralsnog gegarandeerd tot september 2022, maar wat er daarna gebeurt is nog niet bekend. Daarbij weten we ook nog niet met zekerheid hoeveel geld beschikbaar komt uit de zogeheten Brede Doeluitkering (BDU), de vergoeding die OV-bedrijven via de opdrachtgevers ontvangen voor beheer, onderhoud, exploitatie en uitbreiding. De BDU, die de afgelopen jaren steeds verder is gekrompen, heeft GVB nodig om het OV in de stad een impuls te kunnen blijven geven. Het kabinet is van plan de BDU-vergoeding te verhogen, maar precieze bedragen zijn nog niet vastgesteld. Samen met onze collega-stadsvervoerders gaan we in gesprek met de opdrachtgevers en de staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat. Pas als er duidelijkheid is over zowel de beschikbaarheidsvergoeding als de BDU kunnen we een dienstregeling opstellen en inzet van medewerkers en voertuigen plannen – niet alleen voor 2022 en 2023, maar ook voor de jaren daarna.

Vergoeding voor beschikbaarheid na september onzeker

Meerjarenstrategie

Al deze factoren hebben invloed op hoe we onze plannen kunnen uitvoeren en eventueel aanpassen. Zeker eens in de 3 jaar herijken we onze meerjarenstrategie, om adequaat in te spelen op ontwikkelingen of niet voorziene gebeurtenissen. Behalve corona en de financiering spelen ook vervoertrends een rol: we zien bijvoorbeeld hoe succesvol de e-bike is geworden, wat een uitstekende aanvulling is op het openbaar vervoer in de grootstedelijke omgeving. We omarmen deze ontwikkeling: we zien het vervoer binnen ons gebied als één geheel. In onze herziene strategie voor de periode 2022-2025 krijgt dit nadrukkelijk een plaats. We hebben ook onze missie opnieuw geformuleerd: 'De reiziger in Groot-Amsterdam kiest voor lopen, fietsen en openbaar vervoer.' Daarmee laten we zien dat we kiezen voor duurzame verplaatsing – met het openbaar vervoer als een van de mogelijkheden. Alleen dan blijft Amsterdam een leefbare stad, bereikbaar voor iedereen.

Pal overeind blijft staan dat GVB marktconform opereert, een voorwaarde voor Vervoerregio Amsterdam om een nieuwe concessie te verlenen. De huidige concessie loopt tot en met 2024. Vervoerregio Amsterdam nam in 2019, vlak voor de coronacrisis, een principebesluit over het verstrekken van een nieuwe concessie via een onderhandse gunning. GVB voldeed toen volledig aan alle voorwaarden, maar corona veranderde alles. Hoopten we aanvankelijk nog dat de nieuwe periode al in 2021 zou kunnen ingaan, nu richten we ons op het oorspronkelijke beginjaar 2025. Het principebesluit van Vervoerregio Amsterdam staat nog steeds. En dat is een stimulans om blijvend op de kosten te letten en in te zetten op punctualiteit, gastvrijheid en duurzaamheid.

Pal overeind staat dat GVB marktconform opereert

Om daadkrachtig te kunnen blijven werken, hebben we in 2021 de topstructuur van GVB veranderd. We hebben gekozen voor een bredere (uitvoerende) directieraad, die

sneller en integraler kan besturen. Een andere grote verandering die in 2022 zichtbaar zal zijn: de herverdeling van taken en verantwoordelijkheden bij railinfra die we met gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam zijn overeengekomen. Afdeling Metro en Tram van de gemeente Amsterdam komt onder de paraplu van GVB, waardoor taken duidelijker kunnen worden verdeeld en we makkelijker samenwerken. Dat maakt ons openbaarvervoersysteem toekomstbestendig.

Verder verduurzamen

De komende jaren blijven we werken aan de verdere verduurzaming van de gehele vloot, en we zitten op schema om in 2025 volledig uitstootvrij te zijn. In 2022 komen er 31 nieuwe elektrische bussen bij, als vervanging voor vervuilende dieselmotoren. Ook gaan we extra inspanningen leveren op het gebied van de toegankelijkheid van voertuigen en perrons. Dat hebben we helaas nog niet overal op orde; ook bij de nieuwe 15G-trams zien we onvolkomenheden. Samen met Vervoerregio Amsterdam en de gemeente Amsterdam zijn we bezig om de toegankelijkheid te verbeteren voor mensen met een beperking – in beweging, zien of horen. Op 1 maart 2022 introduceren we de Haltehulp, een app die hen helpt voor en tijdens hun reis.

Komende jaren werken we aan verduurzaming van hele vloot

GVB krijgt nog meer uitdagingen. In 2022 en de jaren daarna zal Amsterdam het toneel zijn van talrijke bouwwerkzaamheden en infrastructuurprojecten, die ons zullen confronteren met omleidingen. Vooral in de binnenstad, West en Zuid gaan we dit merken. Reizigers zullen hier last van ondervinden. We doen er alles aan om de impact zoveel mogelijk te beperken.

In 2021 hebben we geleerd dat we ons bij verstoringen, in welke vorm dan ook, proactiever kunnen opstellen. Bij de grote metrostoringen tijdens het testen en de ingebruikname van het nieuwe beveiligings- en verkeersleidingssysteem is dat niet vlekkeloos verlopen. De communicatie en voorlichting vooraf, en ook op deze problematische dagen, hadden beter gekund. We willen herhaling hiervan voorkomen. Het voornaamste doel is en blijft dat de reiziger een comfortabele en zorgeloze reis beleeft.





“

Ik woon pas een halfjaar in Amsterdam en heb geen auto. Wat dichtbij is, doe ik op de fiets en de rest met de tram, de bus en de metro. In coronatijd heb ik het OV gemeden, want ik hoor bij de groep kwetsbare ouderen. Ik had wel behoefte om eropuit te gaan, maar er kon weinig.

Ik kom net van de handkliniek en ben op weg naar huis. Het is fijn dat ik daar met het OV naar toe kan. Ik heb wel een mobiel, maar een app heb ik niet nodig. Thuis zoek ik op de computer de route en de aansluitingen op. Zo kom ik overal waar ik naar toe wil.

Ellen
Amsterdammer

Governance

Hoe we onze organisatie besturen en hoe ons toezicht en het risicomanagement zijn vormgegeven, beschrijven we in het hoofdstuk Governance en — in meer detail — op onze corporate website.