

GVB Holding NV

Jaarverslag 2021



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 teruggeschroefd 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% teruggeschroefd

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.

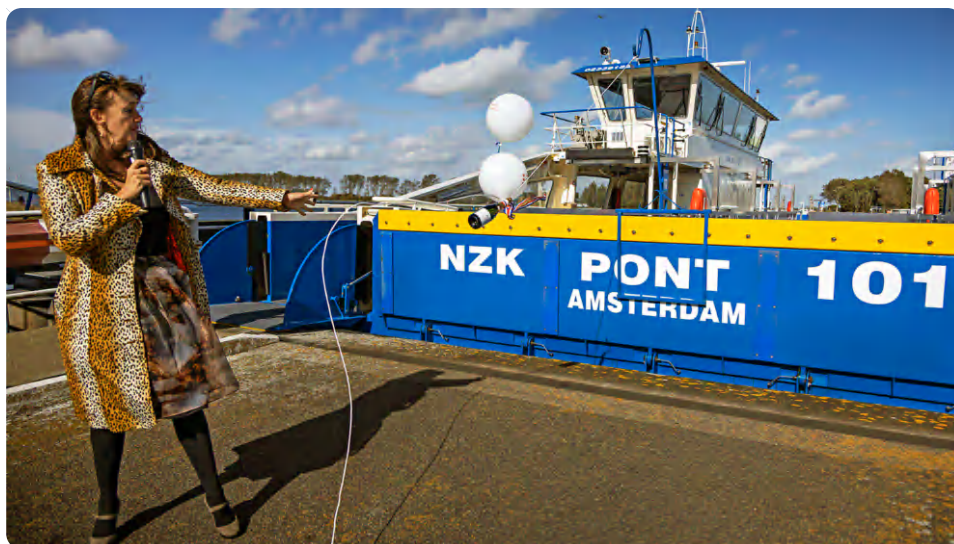
Nieuw materieel

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-kleurstelling 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 kleurstelling 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 energieverpilling 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.

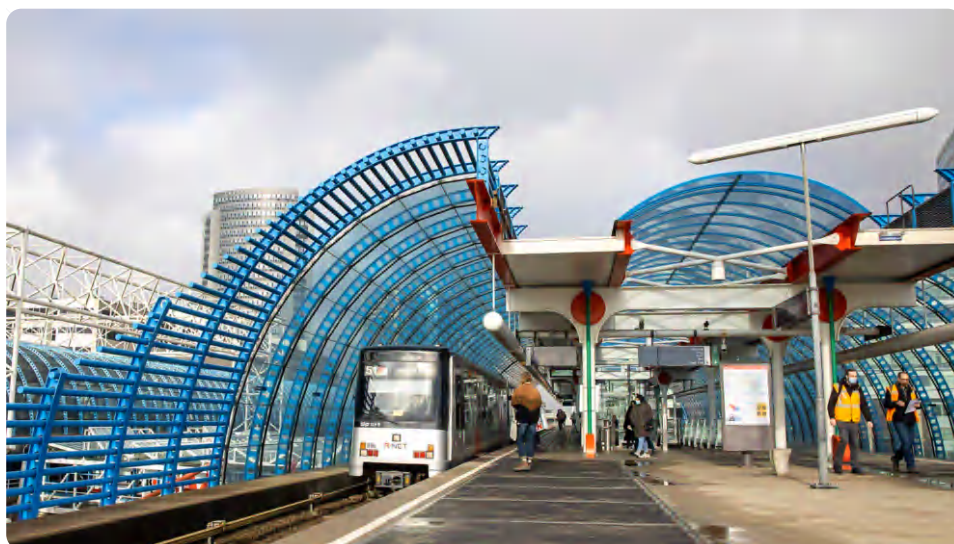
Alle metro's stonden tijdelijk stil wegens grote storingen

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 pauzelocties (hubs) waar meerdere GVB-lijnen samenkomen. Daarmee kunnen we mensen en voertuigen flexibeler inzetten en zijn er minder leidinggevenden 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.