

GVB Holding NV

Jaarverslag 2021



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 knooppuntpunctualiteit 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.

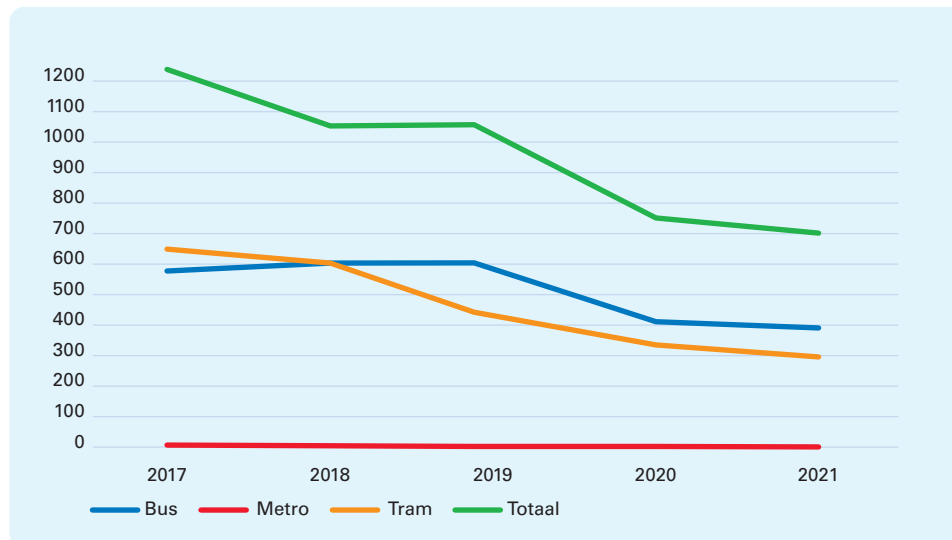
Tramlijn 26 is in 2021 verder verbeterd

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

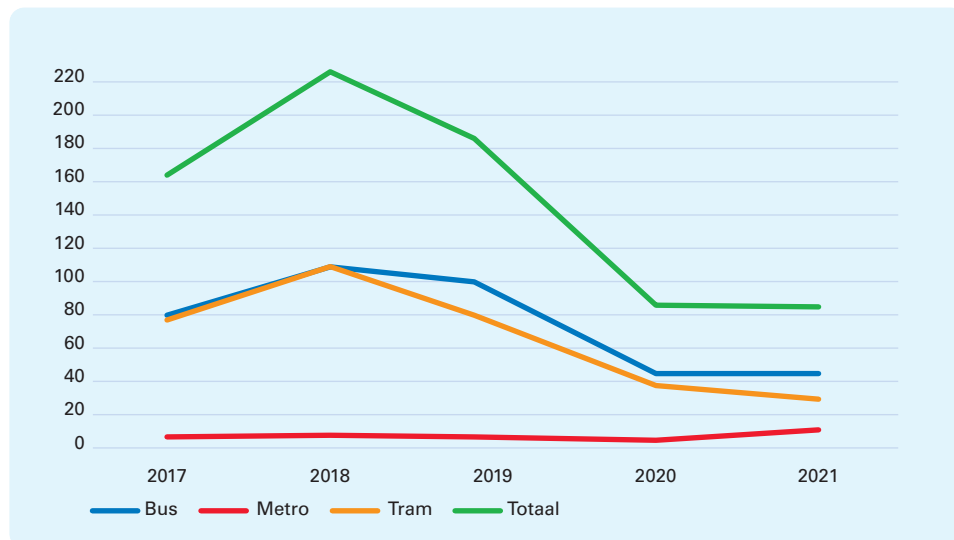
In maart is een IJveer tegen een aangemeerd IJveer gevaren bij het invaren van de fuik bij het Centraal Station. Daarbij raakten enkele reizigers lichtgewond. Ook heeft een IJveer in de Ponthaven bij het uitvaren een ander IJveer aangevaren, waardoor kleine schade aan walstroom en tros ontstond. In september 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).

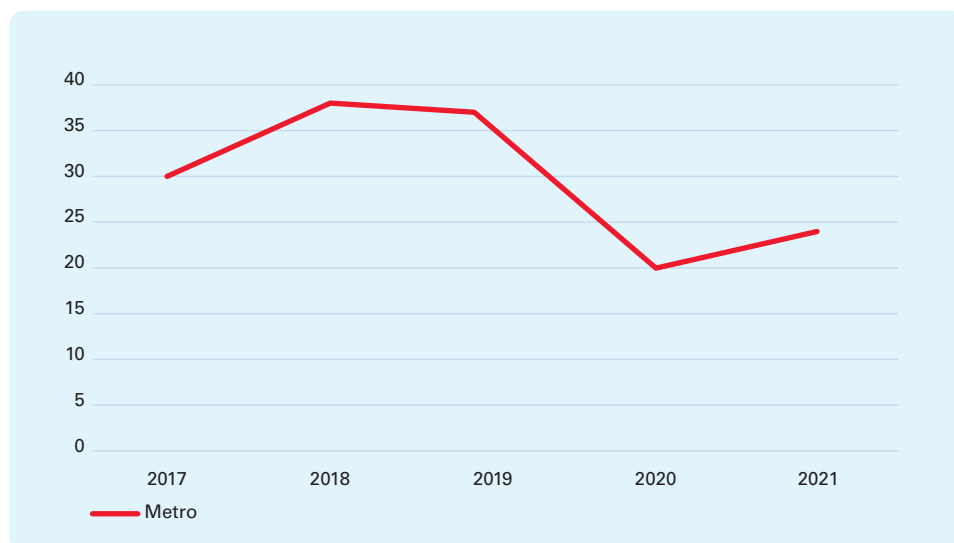
Figuur 2 Aantal gewonde reizigers



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

