

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 overall 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 I 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 deeltvervoer 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 (1 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-jarlijks 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.