

GVB Holding NV

Jaarverslag 2022



Pamela Pinas, trambestuurder

‘... want waar we ook
naartoe gaan, we zullen
altijd weer thuiskomen’

Roziena Salihu, reisdichter GVB



Missie, visie, strategie

Voor de periode 2022-2025 hebben we een nieuwe strategie opgesteld. Daarmee gaan we stevige uitdagingen aan waarvoor de mobiliteit in Groot-Amsterdam wordt gesteld. Ook onze missie is veranderd. Vooropstaat dat GVB het anker wil blijven in het Amsterdamse vervoerssysteem.

Uitgangspunten

Dit zijn onzekere tijden. Ook voor de mobiliteit in Groot-Amsterdam. Door corona halveerde ons reizigersaantal. We zien duidelijke groei, maar de komende jaren blijven in dat opzicht onzeker. Ook bestuurlijk gebeurt er veel. Samen met de gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam hebben we de OV Governance opnieuw vormgegeven en een nieuwe concessie dient zich aan. De stad wordt autoluw, de duurzaamheidseisen worden strenger. We zien bovendien dat de mobiliteit verandert. In coronatijd zijn veel voormalige GVB-reizigers gebruik gaan maken van deelmobiliteit en e-bikes. Veel impact hebben natuurlijk de brede maatschappelijke ontwikkelingen, zoals de klimaatcrisis en de digitalisering.

Voor ons beleid is de Omgevingsvisie 2050 van de gemeente Amsterdam belangrijk. Daarin staat hoe de stad er in de toekomst uit moet zien. Amsterdam blijft groeien. Om de stad leefbaar en bereikbaar te houden, moeten stedelijke voorzieningen en nieuwbouw worden gespreid. Er komen meerdere stadskernen. De bedoeling is om auto's uit de stad te weren en van Amsterdam een OV-, wandel- en fietsstad te maken. Leefbaarheid betekent ook dat de stad inclusief, bereikbaar en toegankelijk is voor iedereen.

Rekening houdend met de uitdagingen van nu en in de toekomst hebben we onze missie opnieuw benoemd en een nieuwe strategie uitgestippeld. De doelen hierin streven we na aan de hand van kritische prestatie-indicatoren (KPI's), die onze prestaties op specifieke vlakken bijhouden.

Missie en visie

Missie

GVB wil bijdragen aan een leefbare, bereikbare stad. Onze missie is daarom veranderd in: *De reiziger in Groot-Amsterdam kiest voor lopen, fietsen en openbaar vervoer.*

Visie

De kern van onze strategie is dat we, op basis van de verwachte groei van de stad, een integrale aanbieder willen zijn in klimaatvriendelijk en duurzaam reizen. We bieden één totaaloplossing met een vervoernetwerk dat in termen van kosten en bereikbaarheid optimaal is afgestemd op de reizigersvraag: we bieden vervoer met de bus, metro, tram en veren aan, maar we laten ook zien waar je beter kunt lopen of fietsen. Als integrale mobiliteitsaanbieder zijn we ook verantwoordelijk voor de aanleg, het beheer en onderhoud van de infrastructuur, alsook voor het beheer en onderhoud van voertuigen en locaties. In deze totaalbenadering zit onze unieke kracht.

Strategie 2022-2025

Onze strategie rust op 4 pijlers. We noemen ze: Gastvrije gids, Operationeel excellente vervoerder, Expert en partner, en Robuust fundament.

Gastvrije gids

GVB wil dat het openbaar vervoer, in combinatie met fietsen en lopen, voor reizigers de meest aantrekkelijke keuze is voor vervoer in de stad. Belangrijk daarvoor is dat we voor de reiziger het plannen, boeken en betalen van de reis makkelijk maken. Elk contactmoment met ons – in de voertuigen, aan de telefoon, op de stations en haltes en online – moet nuttig en plezierig zijn. We denken en handelen vanuit het perspectief van de reiziger. Zo bieden we bij verstoringen (duurzame) alternatieven, maar durven we ook te zeggen hoelang een verstoring gaat duren. Op die manier kan de reiziger zelf regie houden over de planning.

GVB denkt en handelt vanuit het perspectief van de reiziger

Doelen voor 2025

Het aantal reizigers willen we terugbrengen naar het niveau van voor corona, een doel dat gezien de veranderingen in het reizigersgedrag een enorme uitdaging vormt. We zorgen dat reisinformatie in onze app of op 9292 actueel is en reizigers goed helpt bij drukte en verstoringen. We bereiken een nieuw evenwicht tussen opbrengsten en subsidie. Reizigers ervaren betaalgemak door het gebruik van de bankpas of barcode om hun reis te betalen.

Operationeel excellente vervoerder

Binnen deze pijler vallen alle doelen en activiteiten op het gebied van betrouwbaarheid, veiligheid en punctualiteit, waarbij we tegen zo laag mogelijke kosten werken. Keuzes maken we steeds meer op basis van de keten: aanschaf van materieel, kosten voor onderhoud en effect op de beschikbaarheid van materieel voor exploitatie.

Doelen voor 2025

Als de maximumsnelheid in de stad 30 kilometer per uur wordt, zijn auto's langer onderweg, maar GVB wil reizigers net zo snel op hun bestemming brengen als nu. Dat kan dankzij een fijnmazig netwerk met snelle hoofdverbindingen. Reizen met GVB is betaalbaar omdat we marktconform opereren. Ons kostenniveau kan meebewegen met de vraag dankzij de optimalisatie in de hele keten (reizigers, materieel, infra en onderhoud). Het aantal aanrijdingen en incidenten waarbij we zijn betrokken is 30% lager.

Expert en partner

GVB heeft uitgebreide vakkennis en data over techniek, vervoer en mobiliteit. We willen in een zo vroeg mogelijk stadium onze partners Vervoerregio Amsterdam en de gemeente Amsterdam ondersteunen bij de beleidskeuzes die ze maken op het gebied van vervoeroplossingen. Daarmee kunnen ze nog beter hun beleidsplannen vooraf toetsen op haalbaarheid en impact. Dat vergt van ons goede dataopbouw van bijvoorbeeld reizigersstromen en reisgedrag. Zo kunnen we bijdragen aan de beste oplossingen voor mobiliteit in en om Amsterdam.

Doelen voor 2025

GVB wordt gewaardeerd om zijn expertise en proactieve adviezen. Partners gebruiken deze bij beleidsvorming, omdat ze bijdragen aan een efficiëntere en effectievere uitvoering van het beleid. De nieuwe OV-Governance maakt het mogelijk om onze rol goed in te vullen en samen met de Vervoerregio en de gemeente zorg te dragen voor een optimaal werkend vervoersysteem voor Amsterdam.

Robuust fundament

We hebben een stevige basis nodig om op te bouwen. We willen een gezonde organisatie zijn. Een plek waar iedereen zich prettig en veilig voelt en waar ontwikkeling bij de dagelijkse praktijk hoort. De tevredenheid van medewerkers is een belangrijke graadmeter hiervoor. Binnen deze pijler valt ook hoe we onze organisatie aansturen. We willen dit zo wendbaar mogelijk doen om goed te kunnen inspelen op veranderingen. Daar hoort bij dat we meer op data sturen, maximaal inzetten op de mogelijkheden van digitalisering, beter prioriteren, werken aan ketensturing, en ons richten op concrete prestatiesturing op kwartaalbasis.

Doelen voor 2025

Medewerkers zijn betrokken bij en toegewijd aan hun werk bij GVB. We werken aantoonbaar procesmatig. Hierdoor prioriteren we onze projecten beter. Zo realiseren we voor ons bedrijf de maximale waarde met beschikbare middelen. Alle processen van GVB zijn digitaal gedreven, er wordt onder IT-architectuur gewerkt, we werken met dezelfde IT-systemen. Dit is nodig omdat we aan de hand van data de beste keuze kunnen maken voor alles, van kosten voor infra tot en met effecten op de exploitatie. Gebruik, juistheid van data en gemakkelijke toegankelijkheid van data vanuit de diverse applicaties is voor ons dan ook noodzakelijk. Zo kunnen we intern gemakkelijk gegevens en inzichten met elkaar delen. Onze voer- en vaartuigen zijn volledig uitstootvrij, de afdeling Techniek werkt steeds meer circulair, en duurzaamheid is integraal onderdeel van besluitvorming.

In 2025 zijn al onze voer- en vaartuigen volledig uitstootvrij

Onze strategie rust op 4 pijlers: Gastvrije gids, Operationeel excellente vervoerder, Expert en partner, en Robuust fundament



Kernwaarden

Ten grondslag aan het uitvoeren van onze strategie liggen de kernwaarden van GVB: we zijn gastvrij, verbindend en betrouwbaar.

Onze maatschappelijke waarde

Het openbaar vervoer vervult een belangrijke maatschappelijke functie. Onze bedrijfsactiviteiten hebben impact op de samenleving. Die impact kan positief zijn, bijvoorbeeld doordat we de stad bereikbaar maken voor iedereen, maar ook negatief, zoals door de CO₂-uitstoot in onze bedrijfsvoering.

Onze activiteiten hebben impact op de samenleving

GVB wil de positieve impact maximaliseren en de negatieve impact minimaliseren, en waarde voor de langere termijn creëren voor de stakeholders en voor de maatschappij. In het hoofdstuk over onze strategie leggen we uit welke aanpak we daarvoor kiezen.

Waardecreatie

In dit jaarverslag vertellen we of we de goede kant op gaan en leggen we verantwoording af aan onze belangrijkste stakeholders. We gebruiken hiervoor de rapportageprincipes van het International Integrated Reporting Council (IIRC). Dit 'framework' gaat uit van 6 kapitalen of bezittingen waarmee een bedrijf waarde kan toevoegen. Naast de traditionele kapitalen 'financieel' en 'geproduceerd' (gebouwen en infrastructuur) zijn dat 'menselijk', 'intellectueel', 'sociaal' en 'natuurlijk' kapitaal.

Dit is weergegeven in ons waardecreatiemodel. Dit model laat zien hoe we deze bezittingen of kapitalen inzetten om onze doelen te bereiken. Ook geeft het inzicht in de impact – zowel positief als negatief – die dat kan hebben op onze eigen organisatie en op de maatschappij.

