GVB Holding NV

Jaarverslag 2022



Pamela Pinas, trambestuurder

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

Roziena Salihu, reisdichter GVB

GVB

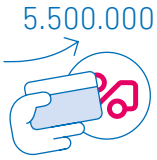
Onze focus in 2022

Sturen op KPI's

Om onze doelen te bereiken, hebben we 16 KPI's vastgesteld waar we op sturen. Per jaar stellen we vast op welke KPI's we extra willen focussen (de zogenoemde focus-KPI's) om een extra versnelling geven aan het nastreven van deze doelen.

In 2022 waren onze focus-KPI's de reizigersaantallen, de medewerkertevredenheid (eNPS), het ziekteverzuim en de kostenbesparing van € 42 miljoen per jaar. Dat deze KPI's de meeste aandacht kregen, heeft verschillende redenen. In de coronapandemie zagen we de aantallen reizigers schrikbarend teruglopen, terwijl onze operatie doorging. Dit had en heeft grote financiële impact op GVB. Ook het hoge verzuim is een uitloper van de coronacrisis en dit brengt hoge kosten met zich mee. De tevredenheid van onze medewerkers is een graadmeter voor hoe we als werkgever presteren, en dit is ook belangrijk voor het aantrekken van nieuwe medewerkers in een krappe arbeidsmarkt.

Onze 4 belangrijkste kpi's



Reizigersgroei

KPI: van 2,6 miljoen in 2020 naar
5,5 miljoen ritten per week in 2025



Gezondheid en welzijn

KPI: Verzuim van 8,2% in 2020 naar
6% in 2025



Efficiëntie

KPI: integrale kostprijs per DRU



Medewerkerbetrokkenheid

KPI: Employee Net Promoter Score (eNPS) naar > 20 in 2025

Gastvrije gids

We verleiden reizigers om te kiezen voor het openbaar vervoer. Behalve met de kwaliteit en de beschikbaarheid van onze dienstverlening doen we dit onder andere met campagnes. Ook verbeteren we de reisinformatie en bieden we betaalgemak. Met meer reizigers kunnen we een beter evenwicht bereiken tussen onze kosten en de opbrengsten.

Meer reizigers

KPI 5.500.000

Van 2,6 miljoen in 2020 naar 5,5 miljoen ritten per week in 2025

In 2022 is het aantal ritten per week gestegen van 2,5 miljoen in januari 2022 naar 4,5 miljoen in december. Het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid heeft berekend dat het reizigersaantal in het OV pas na 2025 op het niveau komt van 2019. Wij verwachten dat dit niveau in 2025 niet helemaal wordt gehaald, omdat bepaalde reizigersgroepen

