

GVB Holding NV

# Jaarverslag 2022



Pamela Pinas, trambestuurder

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

Rozieta Salihu, reisdichter GVB

# Operationeel excellente vervoerder

Onze reizigers willen we veilig en betrouwbaar openbaar vervoer bieden. Ze moeten kunnen rekenen op GVB om in een zo kort mogelijk tijd hun plaats van bestemming te bereiken, in de stad waar de dynamiek nooit eerder zo groot was.

## Transportveiligheid

Reizigersvervoer brengt risico's met zich mee voor reizigers, medewerkers en medeweggebruikers. We doen ons uiterste best om aanrijdingen en incidenten te voorkomen. De ambitie van GVB is om in 2025 het aantal aanrijdingen en incidenten met 30% te hebben verminderd ten opzichte van 2021. Om dit te bereiken, verbeteren we het veiligheidsmanagement.

We doen ons uiterste best om aanrijdingen te voorkomen

Tabel 10 **Aanrijdingen en aanvaringen**

	2022	2021	norm	% verschil
Bus	412	393	490	4,8%
Metro	3	5	2	-40%
Tram	372	298	400	24,8%
Veren	3	3		0%
<b>Totaal</b>	<b>790</b>	<b>699</b>	n.v.t.	<b>13,0%</b>

### Aanrijdingen

Het aantal aanrijdingen in 2022 ligt hoger dan 2021, maar blijft onder de afgesproken normen per modaliteit. Dit is vooral te verklaren doordat het in het verkeer en in de voertuigen weer drukker is geworden na de coronaperiode.

#### Bus

Het aantal geregistreerde aanrijdingen in 2022 ligt met 412 onder de norm van 490. Dit komt mede doordat we daar vanuit het schadereductieplan meer aan hebben gedaan. In 2022 heeft het managementteam van de afdeling Bus veiligheid meer prioriteit gegeven. Dit onderwerp staat nu wekelijks op de agenda van het managementteam.

Het aantal aanrijdingen met bussen lag in 2022 onder de norm

#### Metro

Metro heeft 4 aanrijdingen gehad bij een norm van 2, waarvan 1 met een dusdanige materiële impact dat er een instandhoudingsvoorziening is gevormd. Gezien het lage aantal ten opzichte van de norm kunnen we hier geen conclusie aan verbinden. Er is onder andere sprake van een gewonde op het perron, een aanrijding met een hert en een aanrijding met een fietser.

## Transportveiligheid



### Aanrijdingen

**412**   **3**   **372**  
 Bus   Metro   Tram

2021: bus 393, metro 5, tram 298

### Aanvaringen

**3**  
 Veren

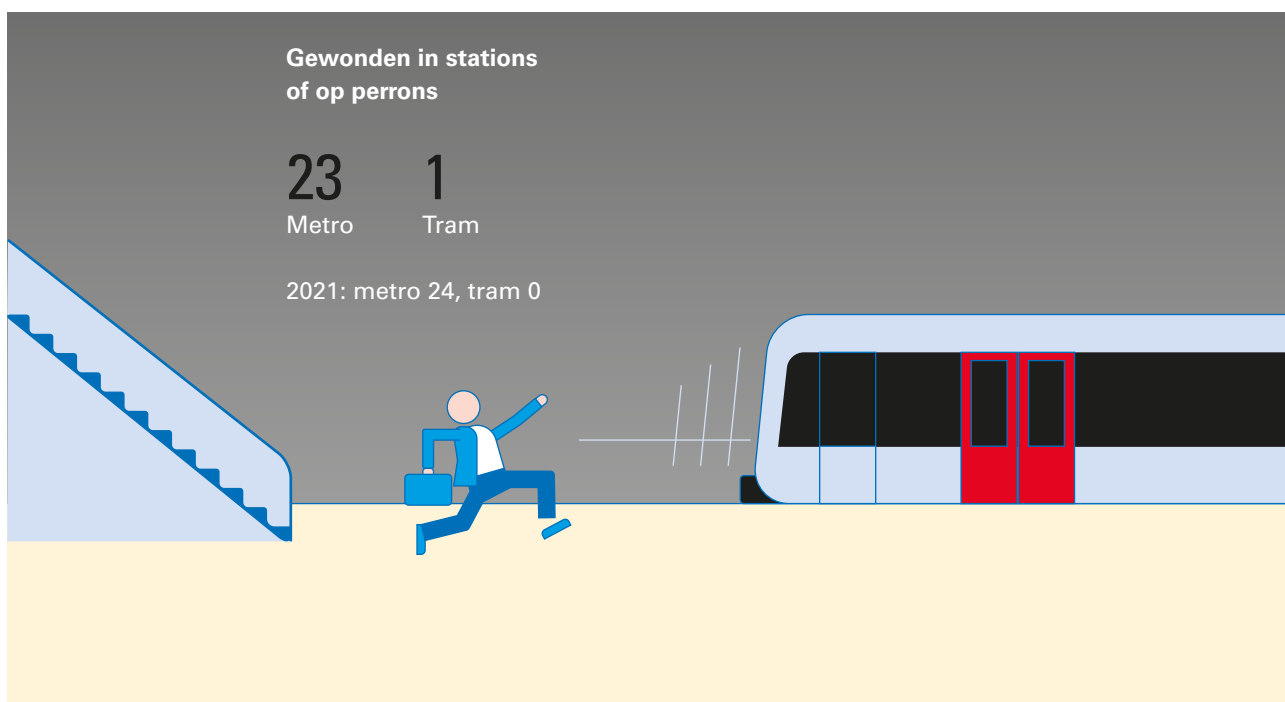
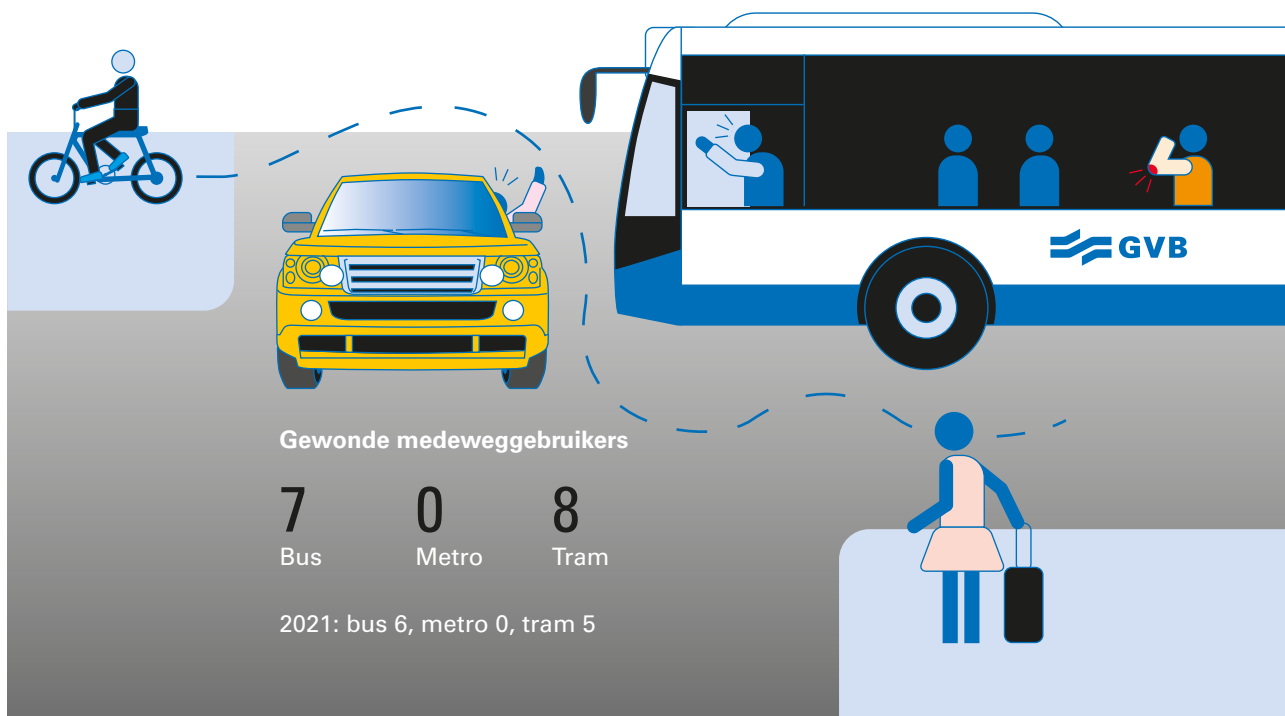
2021: 3

### Gewonde reizigers

Exclusief onwelwordingen

**71**   **3**   **43**  
 Bus   Metro   Tram

2021: bus 45, metro 11, tram 29



## Tram

Tram blijft met 372 aanrijdingen onder de norm van 400. Ook bij Tram wordt veiligheid in elk managementteamoverleg besproken en wordt bekeken waar we kunnen verbeteren. Het verbeterde resultaat is te danken aan onze inspanningen voor competenties, concentratie en snel communiceren over gevaarlijke situaties. Hier gaan we in 2023 nog steviger op inzetten.

## Aanvaringen

In januari 2022 vond één aanvaring plaats waarbij 2 mensen lichtgewond raakten en lichte schade ontstond. In maart was er een harde aanlanding in Noord en in december was er een aanvaring met een binnenvaarttanker. Alle incidenten zijn onderzocht en er zijn maatregelen getroffen om de schippers te helpen veilig te varen en aan te landen.

## STS-passages

Het kan gevaarlijk zijn als een metro- of trambestuurder onverhoopt voorbij een rood sein rijdt – een stoptonendsein-passage of STS-passage. Daarom meldt GVB een STS-passage altijd aan de Vervoerregio Amsterdam en de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) en doet intern onderzoek.

## Metro

Met slechts 12 STS-passages bij een norm van 28 scoort Metro goed. STS-passages gebeuren praktisch altijd als de treinbeveiliging niet beschikbaar is. De bestuurder moet dan volgens een afgesproken procedure na toestemming van de verkeersleider doorrijden tot het volgende seinbord. Wordt dit bord onbeveiligd gepasseerd, dan is er sprake van een STS-passage. Er is hard gewerkt aan verbetering. De zichtbaarheid van de seinborden is een punt van aandacht.

De zichtbaarheid van de seinborden is een punt van aandacht

## Tram

Tram heeft 62 STS-passages gehad. Dit hoge aantal is te verklaren uit de veranderde wijze van registreren. Tot medio december 2021 werden alleen STS-passages geregistreerd die de bestuurder zelf aan de verkeersleiding meldde of die anderszins bekend waren bij de afdeling Veiligheid. In 2022 zijn ook STS-passages naar aanleiding van een infrastoring meegenomen in de registraties. We onderzoeken hoe we dit aantal kunnen terugdringen.

## Gewonde reizigers

Het aantal reizigers dat in 2022 gewond raakte bij een botsing, bij een val in het voertuig of bij het in- en uitstappen, is uitgekomen op 117. Bij Bus zit de toename vooral in het aantal reizigers dat gewond is geraakt als gevolg van een noodstop. Mogelijk houdt dit verband met het aantal noodstops in een drukker stad en een hogere bezettingsgraad van de voertuigen.

Tabel 11 Aantal gewonde reizigers (exclusief onwelwordingen)

	2022	2021	% verschil
Bus	71	45	58%
Metro	3	11	-27%
Tram	43	29	48%
<b>Totaal</b>	<b>117</b>	<b>85</b>	<b>38%</b>
<b>Aantal gewonden in stations of perrons</b>			
Metro	23	24	-96%
Tram	1		

## Gewonde medeweggebruikers

Het aantal gewonde medeweggebruikers is uitgekomen op 15. Bij Tram is er vooral een toename ten opzichte van 2021. Ook hier is de terugkerende drukte in de stad de meest voor de hand liggende verklaring. Dit jaar zijn er geen gewonden gevallen op de metrostations.

Tabel 12 Gewonde medeweggebruikers

	2022	2021	% verschil
Bus	7	6	17%
Metro	0	0	0%
Tram	8	5	60%
<b>Totaal aantal gewonden</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>36%</b>

## Ontsporingen en versporingen

In 2022 zijn er 17 ontsporingen met trams geweest, waarvan er 6 op remiseterreinen plaatsvonden. Dit zijn er 4 meer dan in 2021. Vooral de ontsporingen op remiseterreinen laten zien dat het wijzigen van infrastructuur en aansturing via software zorgvuldig geleerd moet worden. Elke ontsporing is onderzocht en zijn er passende maatregelen getroffen.

In 2022 waren er 17 ontsporingen van trams

In Utrecht zijn een aantal ernstige incidenten voorgevallen met gelede trams met een lage vloer (Combino en 15G). GVB rijdt met dezelfde voertuigen. De ontsporinggevoeligheid is onderwerp van een studie onder aanvoering van het landelijk Expertise Centrum Rail. GVB neemt hieraan deel en volgt dit op de voet.

## Veiligheidsmanagement

GVB hanteert een veiligheidsmanagementsysteem dat weergeeft wat elke afdeling zelf en samen kan doen om de veiligheid te beheersen. Gericht managementaandacht voor veiligheid en sturing op het aantal incidenten leidt daadwerkelijk tot een verbetering. Samen oefenen we noodscenario's waarbij de verkeersleiding CCV alle service- en hulpdiensten binnen GVB oproept op een locatie voor de incidentafhandeling. Zo houden we het veiligheidsmanagement dicht bij de werkvloer.

## S&C

### Nieuw beveiligings- en verkeersleidingssysteem

In 2021 werd een nieuw systeem voor de metroverkeersleiding en metrobeveiliging (Signalling & Control, oftewel S&C) ingevoerd. Dit is het 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.

Het S&C-systeem volgt de metro's op de voet

Dit S&C-systeem is sinds juli 2018 op de toen nieuwe Noord/Zuidlijn zonder problemen in gebruik, maar invoering in het oudere metronet verliep moeizamer: er kwamen grote verstoringen voor waar veel reizigers hinder van hebben ondervonden.

We hebben veel werk verzet om het systeem stabiel te maken. Maar helaas hebben we ook in 2022 nog te maken gehad met diverse incidenten waarbij alle metro's stilstonden, omdat de oudere metrovoertuigen moeilijk uit de voeten kunnen met dit nieuwe computergestuurde beveiligingssysteem. Samen met Alstom leren we steeds beter de systeemtechnische oorzaken te achterhalen, en met nieuwe software updates, de laatste nog in december 2022, lossen we de problemen een voor een op. In 2023 blijven we werken aan verbetering.

In 2022 hebben we het nieuwe metrovoertuig, de M7, getest (zie [Nieuw en duurzaam materieel](#)). We verwachten dat de M7 onder de CBTC-beveiliging goed presteert, zodat we onze reizigers een betrouwbare dienstregeling kunnen bieden.

Het systeem is aangeschaft door de gemeente. Eigenaarschap en opdrachtgeverschap gaan in de loop van 2023 over van de gemeente naar de Vervoerregio, en het opdrachtnemerschap gaat over van het programmateam S&C van de gemeente naar het Railinfrabedrijf. Dit loopt al in de praktijk, maar wordt in 2023 juridisch afgewikkeld.

## Reistijd

### Werkzaamheden in de stad

In onze dienstregeling ondervinden reizigers en ook wijzelf hinder van werkzaamheden aan de infrastructuur in Amsterdam. Veel kademuren en bruggen in Amsterdam worden vernieuwd. De oude bruggen zijn er niet voor gemaakt om het vele verkeer van nu te dragen en de muren zijn slecht onderhouden. De werkzaamheden zijn ingrijpend en duren een aantal jaren. Gelijktijdig werkt Amsterdam aan andere projecten, zoals de vernieuwing van de Kinkerstraat. Een omvangrijk project is de Oranje Loper, die loopt van Amsterdam Centraal tot aan het Mercatorplein. Dit traject wordt heringericht en de bruggen worden verbeterd.

GVB ondervindt hinder van werkzaamheden aan kades en bruggen

Nooit eerder waren er zo veel werkzaamheden in de stad en de impact op GVB was ook niet eerder zo groot. De werkzaamheden gaan gepaard met veel wijzigingen en omleidingen en dus overlast voor de reizigers, onder andere in de vorm van langere reistijden. De overlast proberen we zo klein mogelijk te houden. Daarom onderhoudt GVB nauw contact met de gemeente, die ons goed op de hoogte houdt. We bereiden ons uitvoerig voor op naderende werkzaamheden en denken mee over oplossingen. Waar we omleidingen niet kunnen voorkomen, informeren we de reizigers tijdig.

We hebben veel gecommuniceerd over de vele geplande en ongeplande verstoringen van de dienstregeling in Amsterdam. Om de statische reisinformatie op de haltes te verbeteren, is er een QR-code met actuele vertrektijden toegevoegd op de haltevertrekstaten.

### Nieuwe lijnen

Om de bereikbaarheid van de stad te vergroten, werken we aan de fijnmazigheid van het netwerk, maar ook aan het verlengen van bestaande verbindingen. Dit is belangrijk om de reizigersgroei in de toekomst op te vangen. De Uithoornlijn is een tramlijn die van Amstelveen wordt doorgetrokken naar Uithoorn. Via deze lijn zijn reizigers straks vanuit Uithoorn binnen ongeveer een halfuur op station Amsterdam Zuid. Op de lijn gaan 15G-trams rijden.

De Uithoornlijn brengt reizigers straks in een halfuur op Zuid

## Betrouwbaarheid

Voor een hoge betrouwbaarheid van onze dienstverlening is goed scoren op punctualiteit en op uitval van belang. Als we bij elke halte op tijd vertrekken, komt de reiziger op tijd aan. En als we voorkomen dat voertuigen uitvallen, verloopt de reis soepel.

### Punctualiteit

#### Bus

De vertrekpunctualiteit kwam over 2022 uit op 90,97%. Dit is ruim boven de vastgestelde norm van 88%. Voor enkele nachtlijnen blijft de vertrekpunctualiteit aan de lage kant, maar de overige lijnen presteren goed.

Vertrekpunctualiteit bij bus en tram kwam uit op 91 en 91,9 procent



“

Ik ben met de trein bij iemand in Leiden geweest, en nu ga met de tram naar huis. Ik reis altijd met het OV, en in Amsterdam vooral met de tram. Ik heb al jaren geen auto meer. Dat vind ik in de stad helemaal niet nodig. Reizen met het OV vind ik prettig. De frequentie is goed, de verbindingen zijn prima, en de tijden zitten wel zo'n beetje in mijn hoofd. Ik heb een gewone OV-chipkaart, geen abonnement, maar ik ga toch wel een paar keer per week met de tram, vooral van Zuid naar de stad. Met de tram bevalt dat prima.

**Benedict**

Amsterdammer, onderweg naar huis

### **Tram**

Er zijn veel tijdelijke verkeersmaatregelen geweest, maar desondanks is het bij Tram gelukt om deze zonder noemenswaardige vertraging of verstoring in de dienstregeling op te volgen. De punctualiteit was 91,9% (bij een norm van 88%).

### **Metro**

In 2022 heeft de metro-exploitatie in het teken gestaan van het rijden onder het S&C-systeem. Helaas zijn zowel uitval als punctualiteit nog niet op het gewenste niveau. Maar door intensieve samenwerking tussen alle betrokken partijen, GVB, het S&C Programmteam, Alstom en de Vervoerregio worden er wel verbeteringen doorgevoerd. Om die reden heeft de Vervoerregio voor 2022 dispensatie verleend voor de bonus-malusafspraken over punctualiteit en uitval zoals opgenomen in de concessie.

Tabel 13 **Vertrekpunctualiteit**

percentage, per vervoersvorm (inclusief knooppuntpunctualiteit bij Bus en Tram)	2022	2021	2020	2019	2018
Bus	91,0	93,6	90,0	90,3	88,3
Metro <sup>1</sup>	98,2	96,2	95,3	92,8	92,8
Tram	91,9	93,7	91,6	91,1	88,1
Noord/Zuidlijn <sup>1</sup>	-				96,0

<sup>1</sup> 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.

## Uitval

### Bus

De beschikbaarheid stond in het tweede en derde kwartaal van 2022 onder druk. De instroom van een nieuwe batch elektrische bussen en de ingebruikname van nieuwe laadinfrastructuur op Amsterdam Centraal Station leidden tot uitval. Ook door een tekort aan chauffeurs vielen bussen uit.

Ook door een tekort aan chauffeurs vielen bussen uit

### Tram

In het tweede en derde kwartaal van 2022 stond de beschikbaarheid van personeel en materieel onder druk, en in het vierde kwartaal daalde de beschikbaarheid van personeel zeer sterk, waardoor de uitval toenam. Met name hierdoor was in 2022 de totale uitval 1,94%.

Tabel 14 **Uitval**

percentage, per vervoersvorm (inclusief capaciteitsuitval bij Bus en Metro)	2022	2021	2020	2019	2018
Bus	1,44	0,91	0,97	0,96	1,18
Metro <sup>1</sup>	0,22	0,48	0,84	1,22	3,03
Tram	1,94	1,11	1,05	1,22	1,64
Noord/Zuidlijn <sup>1</sup>	-				1,00

<sup>1</sup> 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.

## Efficiëntie



### Integrale kostprijs per DRU

De totale kosten van GVB zijn de som van de kosten van centrale overhead, huisvesting, verkoopkosten, materieel (energie, afschrijving, verzekering, onderhoud), het rijdend personeel, lijnmanagement, stafafdelingen en overige kosten. Op deze kostprijs kunnen afdelingen binnen GVB invloed uitoefenen door de productiviteit te verhogen. Op die productiviteit heeft het hoge verzuim een grote impact (zie Gezondheid en welzijn). Ook de energiekosten wegen zwaar mee. Daarom proberen we zo veel mogelijk energie te besparen (zie Energie-efficiëntie).

Het ziekteverzuim heeft grote impact op de productiviteit



### Kostendekkingsgraad 100% in 2025

De kostendekkingsgraad is een samenspel van het aantal reizigersritten, opbrengsten per rit, integrale kostprijs per dienstregelingskilometer en algemeen kostenniveau. Onder andere door de kostprijs per DRU (dienstregelingsuur) te verlagen, werken we aan het halen van de kostendekkingsgraad. In 2022 is onze kostprijs per DRU hoger geworden. Dit is veroorzaakt doordat we minder kilometers reden en doordat ons ziekteverzuim hoog was.

Op elke afdeling sturen we strak op de kosten. Een grote impact op onze kosten heeft het hoge ziekteverzuim. Dit drukt de productiviteit en hierdoor stijgen onze kosten per DRU. Inhuren van de noodzakelijke extra krachten is daar debet aan. Het verzuim heeft daarom in 2022 veel aandacht gehad en zal dat ook in 2023 krijgen.

Op elke afdeling sturen we strak op de kosten

Ook energiebesparing is een mogelijkheid om kosten te drukken. We hebben een reeks maatregelen doorgevoerd, waaronder het verlagen van de temperatuur in de voertuigen, met uitzondering van de bestuurderscabines. Het terugwinnen van energie die metro's verliezen bij het remmen staat opnieuw op de agenda. Omdat we hiervoor een aanbesteding moeten doen, kost het tijd voordat dit tot besparing leidt.

### Rijsimulator

In navolging van de afdeling Tram hebben we bij Metro een rijsimulator in gebruik genomen. Hiermee kunnen de bestuurders trainen. Dit verlaagt direct de kosten doordat er minder training in de echte metro nodig is. Ook besparen we hiermee op energiekosten en belasten we de dienstregeling niet. Bovendien valt het slagingspercentage hoger uit, waardoor we minder instructeurs en materieel hoeven in te zetten voor de training.

## OV Herstelplan en Vervoerplan 2023

### OV Herstelplan

Ervan uitgaande dat 2023 het laatste jaar is dat er financiële steun van het rijk is, heeft het dagelijks bestuur van de Vervoerregio aan GVB gevraagd om een OV Herstelplan te maken. De Vervoerregio moet vervolgens het Herstelplan opleveren aan het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat om de Transitievergoeding Openbaar Vervoer (TVOV) voor 2023 te kunnen ontvangen. Dit is de opvolging van de Beschikbaarheidsvergoeding Openbaar Vervoer (BVOV) die we tot eind 2022 ontvingen. Het Herstelplan dient een integraal aanbod voor de reiziger te bevatten dat het nieuwe evenwicht vormt tussen kosten, reizigersopbrengsten en subsidie, waardoor de exploitatie van het Amsterdamse OV vanaf 2024 en verder een robuuste financiële begroting kent.

### Vervoerplan 2023

Een belangrijk onderdeel van het Herstelplan OV is het Vervoerplan 2023. Dit speelt in op de wijzigende reizigersvraag en behoudt fijnmazigheid en draagvlak. GVB stelt voor om in 2023 voor de reizigers nog zo veel mogelijk hetzelfde te houden en de nodige maatregelen pas in 2024 te treffen om het nieuwe evenwicht zoals is benoemd in het Herstelplan te bereiken. Daarom is het Vervoerplan 2023 gelijk aan het Vervoerplan 2022, behalve dat op basis van continue monitoring de dienstregeling kan worden aangepast op specifieke lijnen en tijdvakken om volle voertuigen te voorkomen.

# Expert en partner

GVB is een onmisbare bron van vakkennis en data over techniek, vervoer en mobiliteit. Die kennis en data zijn waardevol voor onze partners bij hun beleidskeuzes voor vervoeroplossingen.

## Nieuwe OV-Governance

Om een robuust OV voor nu en de toekomst mogelijk te maken, is de bestuursstructuur – de governance – van de OV-keten in Amsterdam heringericht. Hiermee is gestart in mei 2020 in het programma OV-Governance.

Bestuursstructuur voor OV-keten Amsterdam is opnieuw ingericht

GVB heeft sinds 2022 de rol van Asset Manager en de Vervoerregio die van Asset Owner. Hiermee kunnen de drie organisaties die verantwoordelijk zijn voor het OV – gemeente Amsterdam, Vervoerregio Amsterdam en GVB – elkaar makkelijk vinden, kunnen ze sneller en efficiënter werken en zijn hun rollen, taken en bevoegdheden beter verdeeld. Dit zorgt voor robuust openbaar vervoer nu en in de toekomst.

### Inrichting nieuwe OV-Governance

- De Vervoerregio is systeemverantwoordelijk voor beheer en onderhoud van railinfra en is opdrachtgever aan GVB voor het beheer en onderhoud. De Vervoerregio vervult de rol van Asset Owner; het juridisch eigendom ligt nog steeds bij de gemeente Amsterdam.
- GVB is assetmanager en uitvoerder van beheer- en onderhoudstaken.
- Er is een Asset Management Rail Infra-contract (AMRI) gesloten tussen de Vervoerregio en GVB. De overeenkomst heeft een looptijd t/m 31 december in het jaar dat de voorgenomen nieuwe concessie (per december 2024) eindigt.
- Op 1 januari 2022 is een nieuw bedrijfs onderdeel ontstaan: het Railinfrabedrijf (RIB), waarbij het grootste gedeelte van de voormalige afdeling Metro en Tram (MeT) van de gemeente is opgegaan in het vroegere GVB Rail Services.
- Bij Activa zijn de werkprocessen herschreven in het licht van de nieuwe governance, en wordt er meer samen opgetrokken. Zo wordt het proces van de Vervoerprognose gezamenlijk doorlopen door GVB en Vervoerregio.
- Vervoerregio Amsterdam is naast de gemeente Amsterdam medeaandeelhouder in GVB en bezit een prioriteitsaandeel waaraan bijzondere zeggenschapsrechten zijn verbonden.

Voor meer informatie over de taakverdeling en verantwoordelijkheden, zie onze [website](#).

### Ervaringen in 2022

Een deel van de werkzaamheden voor de nieuwe OV-Governance liep door in 2022. Deze vervolgwerkzaamheden zijn in de basis belegd bij de lijnorganisatie. Er was in 2022 monitoring via het Opdrachtgevend Beraad (OGB), bestaande uit de algemeen directeur van GVB, de secretaris-directeur van de Vervoerregio en stedelijk directeur cluster Ruimte & Economie van de gemeente. Het OGB is per 2023 opgeheven. Restpunten worden voortaan behandeld in het Tripartite-overleg. Dit kent dezelfde samenstelling als het OGB, maar richt zich op alle OV-zaken en niet specifiek de OV-Governance.

Eerste ervaringen met OV-Governance zijn positief

Binnen de lijnen van de organisaties wordt de nieuwe OV-Governance als positief ervaren. Een van de belangrijkste veranderingen – het verdwijnen van de ingewikkelde driehoeksrelatie tussen gemeente, Vervoerregio en GVB – is van grote waarde. Waar