

2016



Maatschappelijk ondernemen naar een hogere versnelling

Maatschappelijk jaarverslag GVB Holding NV

 GVB

Leeswijzer

Voor u ligt het maatschappelijk jaarverslag van GVB. De opzet van dit verslag is nieuw. Samen met het financieel jaarverslag vormen de documenten onze verantwoording over 2016. Deze verantwoording is gebaseerd op de vijf strategische doelstellingen die voor GVB centraal staan, zoals verder toegelicht in hoofdstuk 'Missie en strategie'.



In dit maatschappelijk jaarverslag behandelen we twee van onze vijf strategische doelstellingen:

Sterke partner voor Amsterdam en Amsterdammers

Hierin rapporteren we over onze MVO-aanpak en -resultaten. We beschrijven hierin onze maatschappelijke en sociale initiatieven, gericht op de verbetering van onze (leef)omgeving, de werkgelegenheid in de regio en de innovatie die bijdraagt aan mobiliteit en bereikbaarheid.

Tot de vijf beste werkgevers van Amsterdam behoren

Hierin rapporteren we over onze HR-aanpak, gericht op onze werknemers.



In het (financieel) jaarverslag behandelen we de overige drie strategische doelstellingen:

Volgens de reiziger de beste stadsvervoerder van Nederland

Bij deze strategische doelstelling staan de reizigerstevredenheid en onze reizigersgerichte aanpak centraal.

Groei aantal reizigers naar 1 miljoen verplaatsingen per werkdag

Tegen deze achtergrond leest u over de reizigersaantallen, de productievolumes en over de gevolgen van de groei van het OV.

Afname van subsidieafhankelijkheid in de exploitatie van openbaar vervoer

Hierbij gaan we in op onze financiële bedrijfsvoering en de wijze waarop we met steeds minder subsidie steeds zelfstandiger kunnen werken.

Alle documenten staan op over.gvb.nl > organisatie > jaarverslag.

Waarom nu een maatschappelijk jaarverslag verschijnt

GVB gaf al jaren een sociaal jaarverslag uit. Over de afgelopen jaren heeft GVB steeds meer (online) gepubliceerd over de aanpak met betrekking tot duurzaamheid. In de loop der tijd zijn we onze maatschappelijke rol steeds breder gaan zien en hebben we de organisatie en aanpak versterkt. Daarom vinden we het nu een goed moment om hierover een eigen verslag te publiceren, naast ons financieel jaarverslag.

Waarom het maatschappelijk jaarverslag straks weer verdwijnt

In ons denken en handelen is GVB vanouds al geïntegreerd, in onze verslaggeving zijn we dit nog niet. Over 2016 rapporteert GVB in twee verslagen. De komende jaren zal GVB het maatschappelijk jaarverslag extern laten auditen en toetsen. Daarna gaan we het financieel en maatschappelijk jaarverslag integreren. Vanaf dan hanteren we het principe van 'integrated reporting'.

Global Reporting Initiative

Om de transparantie over onze bedrijfsvoering te vergroten, rapporteert GVB in lijn met het Global Reporting Initiative (GRI 4). Dit is de internationale standaard voor duurzaamheidsverslaggeving. Het gehanteerde rapportageniveau is 'core': het basisniveau. Met een materialiteitsanalyse heeft GVB bepaald over welke onderwerpen het wil rapporteren. De materialiteitsanalyse inclusief de gevolgde methodiek en de GRI-tabel zijn opgenomen in de bijlagen van dit verslag.

Inhoud

Voorwoord	6
1 Introductie	11
Profiel	12
Missie en strategie	18
Hoe onze MVO- en HR- aanpak bijdragen aan onze doelen	20
Kerncijfers	24
Samen met onze stakeholders	26
2 Resultaten	29
Sterke partner voor Amsterdam en Amsterdammers	30
GVB maakt Amsterdam groener en gezonder	31
GVB onderneemt sociaal	39
GVB draagt bij aan een veilig, bereikbaar en economisch sterk Amsterdam	42
Tot de vijf beste werkgevers van Amsterdam behoren	48
3 Vooruitblik	63
MVO 2017-2020	64
4 Bijlagen	67
Bijlage 1: Waardecreatie	68
Bijlage 2: Materialiteitsanalyse	69
Bijlage 3: GRI-4 tabel	71

GVB Holding NV jaarverslag 2016



1 GVB in vogelvlucht

Voorwoord
Profiel
Kerncijfers
Missie en strategie
OV-domein en taken GVB
Samen met onze stakeholders

2 Verslag van de directie

Meer en tevreden reizigers
Betrouwbaar openbaar vervoer
Solide financiële bedrijfsvoering
Koers
Ontwikkeling Amsterdams lijnennet
Vervoerplan bij start Noord/Zuidlijn
Vooruitzichten

3 Bericht van de raad van commissarissen

4 Bestuur, governance en risicomanagement

Bestuurlijke gegevens
Vervoerconcessie en prestatiecontracten
Hoofdpijnen corporate governance
Risicomanagement

5 Financiële overzichten

Geconsolideerde jaarrekening 2016
Geconsolideerde balans op 31 december 2016
(voor resultaatbestemming)
Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2016
Geconsolideerd kasstroomoverzicht over 2016
Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening
Grondslagen
Toelichting bij de geconsolideerde balans op 31 december 2016
Niet uit de balans blijvende rechten en verplichtingen
Toelichting bij de geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2016
Vennootschappelijke jaarrekening 2016
Vennootschappelijke balans op 31 december 2016
(voor resultaatbestemming)
Vennootschappelijke winst- en verliesrekening over 2016
Toelichting bij de vennootschappelijke jaarrekening
Toelichting bij de vennootschappelijke balans op 31 december 2016

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Begrippenlijst

Voorwoord

Bijna 4.000 GVB'ers hebben zich in 2016 ingezet om dagelijks ruim 800.000 reizigers te vervoeren. Tegelijkertijd is het OV in onze stad weer verder klaargemaakt om de groei van Amsterdam op te vangen en te faciliteren. GVB zal de komende jaren steeds meer reizigers bedienen en het OV wordt belangrijker om de stad bereikbaar te houden en goed te laten functioneren. GVB wil ook de klanttevredenheid verder verbeteren, minder exploitatiesubsidie ontvangen en de maatschappelijke impact van zijn activiteiten voor alle betrokkenen verder verbeteren.

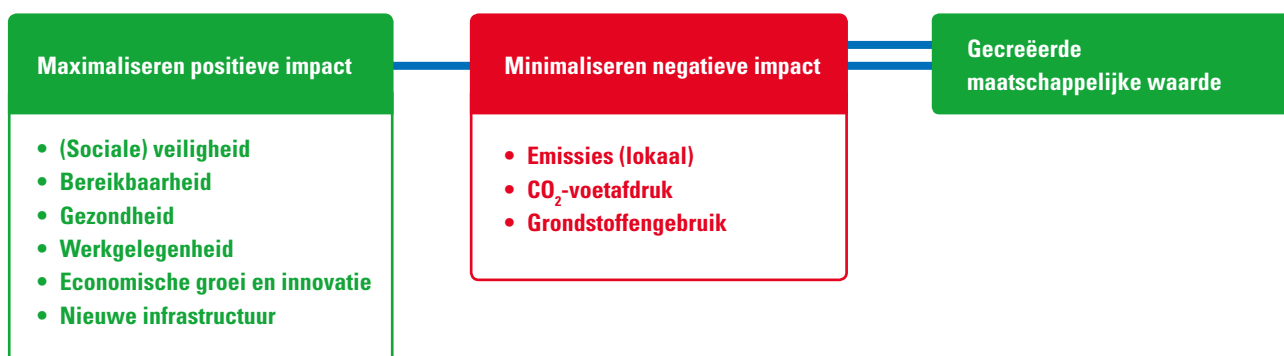
In het kader van deze laatste doelstelling leest u nu ons nieuwe maatschappelijke jaarverslag. In dit verslag geeft GVB inzicht in de plannen en bereikte resultaten op maatschappelijk gebied. Met dit verslag en het (financieel) jaarverslag samen verantwoorden we zo de prestaties op onze vijf strategische doelen.

positieve impact
maximaliseren en negatieve
impact minimaliseren

Onze maatschappelijke functie

Het openbaar vervoer vervult een belangrijke maatschappelijke functie in onze groeiende stad. Het zorgt er voor dat medewerkers naar hun werk kunnen, jongeren naar school, toeristen naar bezienswaardigheden en overige reizigers naar hun bestemming: vandaag, maar ook in de toekomst. GVB wil zijn taak sociaal-maatschappelijk verantwoord vormgeven. Met aandacht voor de samenleving, in het bijzonder voor de stad, de Amsterdammers en de GVB-medewerkers zelf. Alle bedrijfsactiviteiten die nodig zijn om het openbaar vervoer te kunnen realiseren, hebben een positieve en/of negatieve impact op de samenleving. GVB wil de positieve impact maximaliseren en negatieve impact minimaliseren, waardoor we een zo veel mogelijk maatschappelijke waarde creëren.

FIGUUR 1.1 **Creatie maatschappelijke waarde**



MVO: uit een vanzelfsprekende overtuiging

Waarom GVB maatschappelijk verantwoord onderneemt

GVB spant zich bovengemiddeld in voor de maatschappij om zich heen. Veruit de belangrijkste reden hiervoor is dat we het vanuit een diepe overtuiging willen. GVB is in zijn genen een maatschappelijke onderneming. Wij ondernemen al 116 jaar op een maatschappelijk verantwoorde manier. Dat is niet meer dan vanzelfsprekend voor GVB. Ons product, openbaar vervoer, is in de basis duurzaam. Het zorgt voor werkgelegenheid op vele niveaus, bevordert sociale cohesie en is goed voor de (leef)omgeving. We geven al jaren duurzaam invulling aan onze werkzaamheden. Zo reed GVB al op groene stroom toen dit begrip nog onbekend was. Maar we kunnen nog beter en nog meer onderscheidend zijn. Daarom heeft MVO binnen GVB strategische prioriteit.

MVO: onze omgeving vraagt het van ons

We zien ook de groeiende verwachtingen over ons maatschappelijk handelen. Per 2017 eist onze opdrachtgever, Vervoerregio Amsterdam, dat we energie inkopen met een Milieukeur. In onze cao is afgesproken om 75 mensen vanuit de doelgroep van de Participatiewet een plek te bieden binnen ons bedrijf. Gemeente Amsterdam verbiedt ons op korte termijn om met de minst schone bussen de stad nog in te rijden. Deze voorbeelden illustreren dat maatschappelijk verantwoord ondernemen een steeds grotere randvoorwaarde wordt voor onze 'licence to operate', oftewel voor het maatschappelijk draagvlak voor GVB.

De verwachtingen van onze stakeholders zijn ook gerechtvaardigd. De stad waarin wij iedere dag met veel plezier ons werk doen, staat voor enkele stevige opgaven. Amsterdam merkt de gevolgen van klimaatverandering, luchtvervuiling, economische ontwikkelingen en de groei van de bevolking, werknemers en het toerisme. Van GVB, dat evenveel energie verbruikt als ongeveer 60.000 huishoudens, mag worden verwacht een stevig aandeel te nemen in deze opgave. Met de transitie naar gebruik van 100% lokale en groene stroom en het rijden met zero-emissiebussen is GVB goed op weg. Maatschappelijk ondernemen gaat echter verder dan het vergroenen van de huidige bedrijfsactiviteiten. Onze stad wordt steeds drukker en de ruimtelijke inrichting vraagt om innovatieve



mobiliteitsoplossingen. GVB wil een nadrukkelijke rol spelen in het creëren van de toekomst, niet alleen op het gebied van mobiliteit, ook op aspecten van welvaart en welzijn. De sociale opgaven van de stad – een kans op een baan voor iedereen – kan de gemeente alleen vervullen met behulp van grote Amsterdamse werkgevers als GVB. Kortom, onze belangrijkste stakeholders vragen meer van GVB. En dat doen we dan ook. Uit overtuiging en met ons hart.

MVO: het is economisch
rendabel

Maatschappelijk verantwoord ondernemen is voor GVB op langere termijn economisch rendabel. Naast dat een aantal MVO-activiteiten zoals energiebesparing direct financieel renderen, verwachten wij dat op de langere termijn vanwege scherpere regelgeving wij het als bedrijf economisch beter zullen doen als we nu al voorsorteren op een duurzame bedrijfsvoering.

excelleren en een koploper zijn
op gebied van MVO

Sterke partner van Amsterdam en Amsterdammers

GVB wil niet alleen marktconform zijn in het maatschappelijk ondernemen, maar excelleren en koploper zijn. Om partner van Amsterdam en Amsterdammers te zijn, hecht GVB veel waarde aan een strategische dialoog met zijn grootste stakeholders. De directie van GVB onderstreept het belang daarvan en is hier zelf actief bij betrokken. We nodigen belanghebbenden structureel uit en betrekken hen bij het bedrijf en ons beleid. We zoeken het gesprek om inzicht te krijgen in hun wensen. We gebruiken overlegplatforms om in dialoog te treden met andere bedrijven en instellingen. Zo overleggen we intensief met de gemeente, bewoners en maatschappelijke organisaties over bijvoorbeeld zero-emissiebusen, groene stroom en de Participatiewet en hebben we een zeer uitvoerige dialoog gevoerd om het Vervoerplan bij Start Noord/Zuidlijn vast te stellen.

'groene' afspraken gemaakt

Duurzaamheidsconvenant met Gemeente Amsterdam

In april 2015 ondertekende GVB het duurzaamheidsconvenant met Gemeente Amsterdam, voor een schonere stad. Hierin staan 'groene' afspraken, bijvoorbeeld over de inzet van duurzame bussen, veren en bedrijfsauto's en het plaatsen van zonnepanelen op GVB-gebouwen en metrostations. De zonnepanelen op Garage West leveren energie voor onze elektrische bedrijfswagens waardoor deze voertuigen volledig CO₂-neutraal rijden. GVB onderzoekt momenteel op welke andere daken van bedrijfsgebouwen nog meer zonnepanelen kunnen worden geplaatst om het aandeel van duurzame energie nog verder te vergroten. Deze en andere resultaten van onze maatschappelijke aanpak worden toegelicht in het hoofdstuk 'resultaten'.

afspiegeling van de
Amsterdamse samenleving

Beste werkgever

GVB staat als werkgever midden in de Amsterdamse maatschappij. Daarom wil GVB een afspiegeling zijn van de Amsterdamse samenleving. Aan medewerkers en inhuurkrachten bieden wij meer dan 4.000 mensen een goede baan, waarvan een groot deel afkomstig is uit Amsterdam en omstreken. Voor hen wil GVB tot de beste vijf werkgevers behoren, één van onze strategische doelstellingen. Op basis van het medewerkerbetrokkenheidsonderzoek werken we aan verbeterprogramma's. Belangrijke thema's op HR-gebied zijn de duurzame inzetbaarheid van medewerkers, de strategische personeelsplanning en de reizigersgerichte organisatiecultuur.

veel bereikt: zowel de resultaten
als de ambitie om
verder te verbeteren

Veel bereikt

Per saldo heeft GVB al veel bereikt. De ingekochte elektriciteit is nu voor 100% afkomstig uit windenergie. Ook de stevige energiebesparing, plaatsing van zonnepanelen, aanschaf van een hybride veerpont en afvalscheiding maken Amsterdam groener en gezonder. Onze GVB-medewerkerpopulatie maakt Amsterdam socialer. Onze ondersteuning van Amsterdamse evenementen en maatschappelijke initiatieven en onze aandacht voor sociale veiligheid en toekomstige mobiliteit maken de stad veilig, bereikbaar en economisch sterk.

En met ons nieuwe MVO-plan tonen we de ambitie om verder te verbeteren. Al deze stappen hebben we in 2016 gezet, samen met onze stakeholders. Daar zijn we best trots op.

samen naar een hogere
versnelling

MVO valt of staat bij betrokkenheid van stakeholders. Graag nodigen we u als lezer daarom uit om uw bijdrage te leveren op mvo@gvb.nl. Heeft u suggesties, vragen, opmerkingen of wilt u anderszins reageren: we nodigen u van harte uit. Want alleen samen kunnen we maatschappelijk ondernemen naar een hogere versnelling brengen.

Amsterdam, 9 mei 2017

Directie GVB Holding NV

Alexandra van Huffelen

Mark Lohmeijer

Tom Middelkoop

algemeen directeur

directeur Techniek & Operatie

financieel directeur



Van links naar rechts: Mark Lohmeijer, Tom Middelkoop en Alexandra van Huffelen



7 Flevopark

GVB
2119

Comfortabele Rit

- Maak de juiste verbinding de bus of
- Plan de rit correct op
- Plan de rit correct op
- Plan de rit correct op
- Plan de rit correct op
- Plan de rit correct op

Comfortabele Rit

- Maak de juiste verbinding de bus of
- Plan de rit correct op
- Plan de rit correct op
- Plan de rit correct op
- Plan de rit correct op
- Plan de rit correct op

Introductie

Profiel

GVB is een OV-bedrijf, verzorgt het openbaar vervoer in en rond Amsterdam en ontwikkelt zich tot mobiliteitspartner. De organisatie verrichtte in 2016 de volgende kernactiviteiten:

- openbaar vervoer met metro, tram en bus in het concessiegebied Amsterdam;
- veerdiensten over het IJ en Noordzeekanaal;
- beheer en onderhoud van het rijdend en varend materieel en van de railinfrastructuur;
- toezicht en handhaving in en rond het openbaar vervoer, ter bevordering van de sociale veiligheid;
- verbetering en behoud van de verblijfskwaliteit op de Amsterdamse stations en haltes voor bus, tram en metro, onder andere door de ontwikkeling en exploitatie van commerciële activiteiten.

Alle bedrijfsactiviteiten hebben tot doel dat reizigers veilig, gastvrij en volgens dienstregeling worden vervoerd en dat zij zich hierbij comfortabel, geïnformeerd en gewaardeerd voelen.

GVB werkt met betrokken partijen samen aan een uitnodigend, toegankelijk en duurzaam OV-netwerk. We willen Amsterdam bereikbaar houden en de regio faciliteren in zijn groei. Daarbij beperken we zo veel mogelijk de impact van vervoersbewegingen voor omwonenden en benutten we de kansen die de bedrijfsvoering van GVB biedt voor sociale en economische groei van stad en regio.

GVB vervoert dagelijks circa 800.000 reizigers en verwacht dat dit aantal zal groeien naar 1 miljoen. Deze toename wordt verwacht door de groei van de stad en de toename van toerisme en bedrijvigheid en zal mede worden gerealiseerd door de ingebruikname van de Noord/Zuidlijn.

GVB'ers zijn dag en nacht aan het werk. De voer- en vaartuigen dragen bij aan het herkenbare beeld van de stad. GVB behoort met meer dan 4.000 medewerkers (inclusief inhuur) tot de grootste werkgevers van Amsterdam. Het bedrijf heeft een rijke historie en is al meer dan 116 jaar onlosmakelijk verbonden met de hoofdstad.

in en rond Amsterdam,
over de weg en het metro- en
tramspoor

Exploitatie openbaar vervoer

De 'Concessie Amsterdam' is het netwerk van bus- tram- en metrolijnen door de gemeenten Amsterdam, Diemen en Ouder-Amstel. Daarnaast heeft dit OV-netwerk uitlopers naar Amstelveen, Weesp en Schiphol. GVB is in dit gebied concessiehouder: het heeft het exclusieve recht om de reizigers te vervoeren. GVB werkt continu aan het verbeteren van de tevredenheid van de reizigers om hen veilig, gastvrij en volgens dienstregeling te vervoeren.



in handen van eigen
bedrijfsonderdelen

Beheer en onderhoud rollend materieel en infrastructuur

Het beheer en onderhoud van het materieel en van de railinfrastructuur in de stad zijn in handen van GVB. De afdelingen Railmaterieel, Rail Services en Garagebedrijf Bus zorgen voor de uitvoering. GVB Activa BV is eigenaar van de strategische bedrijfsmiddelen, waaronder metro's, trams, bussen, werkplaatsen en het OV-chipkaartsysteem.



toezicht, handhaving,
bieden van hulp

Toezicht en handhaving sociale veiligheid

GVB wil dat reizigers en medewerkers zich prettig voelen: in de voertuigen of op de veren, maar ook daarbuiten op de perrons en in de stations. Een goede sociale veiligheid is daarom van belang. GVB zorgt hiervoor door middel van toezicht en handhaving. Bij incidenten bieden de medewerkers van OV-zorg hulp.



exploitatie van de
veerbindingen over het IJ en
het Noordzeekanaal

Veerdiensten

De exploitatie van reizigersvervoer over het water vindt ook plaats door GVB. In totaal gaan er zes veerdiensten over het IJ en drie over het Noordzeekanaal (tussen de sluizen van IJmuiden en de Oranjesluizen, bij de plaatsen Zaandam, Velsen en Assendelft). GVB Veren BV voert deze werkzaamheden uit en verzorgt daarnaast ook het beheer en onderhoud van de veren, ponten en de bij de veerdiensten behorende infrastructuur.



commerciële ontwikkeling
van stations

Commerciële ontwikkeling van stations

GVB Stations Retail & Ontwikkeling BV is verantwoordelijk voor de ontwikkeling en exploitatie van commerciële activiteiten op metrostations en voor de verbetering en het behoud van de verblijfskwaliteit op de Amsterdamse stations, perrons en haltes.



bijdragen aan leefbaarheid,
economie en sociale veerkracht

Partner voor de stad

GVB is onlosmakelijk verbonden met Amsterdam en representeert de stad. De medewerkers van GVB zijn gastheren en gastvrouwen van Amsterdam die reizigers op weg helpen. GVB is partner voor Amsterdam en Amsterdammers, neemt zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid en levert een aantoonbare bijdrage aan de verbetering van de leefbaarheid, het versterken van de economie en de sociale veerkracht van de stad.

duurzaamheid: aandacht voor
milieu en maatschappij

Ook al wordt wegverkeer steeds schoner: het OV is duurzamer dan wegverkeer en zorgt voor een betere bereikbaarheid. GVB houdt rekening met zo veel mogelijk aspecten, zoals luchtkwaliteit, geluidshinder, trillingen en verantwoord afvalmanagement en watergebruik.



medewerkerstevredenheid en
-diversiteit belangrijk

Medewerkers

Bij GVB werken ruim 3.600 eigen en circa 500 ingehuurd medewerkers (FTE); hiermee behoort GVB tot de grootste werkgevers in Amsterdam. Een diversiteit aan beroepsgroepen vindt bij GVB werkgelegenheid, studenten van diverse studies vinden er stageplekken en scholieren nemen deel aan projecten waarin zij bij GVB 'lerend werken'. Ook draagt GVB bij om mensen met afstand tot de arbeidsmarkt te helpen integreren.





Missie en strategie

'GVB verbindt Amsterdam'. Dat is onze missie. Onze vijf strategische doelen geven richting aan GVB en maken duidelijk wat wij in de komende jaren willen bereiken.

TABEL 1.1 **Strategische doelen**



Doel

Volgens de reiziger de beste stadsvervoerder van Nederland

De klant, onze reiziger: daar doen we het voor. Wij hebben ons daarom tot doel gesteld om de beste stadsvervoerder van Nederland te zijn.



Groei aantal reizigers naar 1 miljoen verplaatsingen per werkdag

De waarde van goed openbaar vervoer komt tot uiting in de mate waarin het wordt gebruikt en waarin het netwerk aansluit op de vervoerketen van reizigers.



Afname van subsidie-afhankelijkheid in de exploitatie van openbaar vervoer

GVB wil haar zelfstandigheid vergroten door minder afhankelijk te worden van exploitatiesubsidies.



Tot de vijf beste werkgevers van Amsterdam behoren

Goed werkgeverschap is een centrale waarde voor GVB. Wij behandelen onze medewerkers zoals wij willen dat zij onze reizigers behandelen.



Sterke partner voor Amsterdam en Amsterdammers

Actief en aantoonbaar bijdragen aan de verbetering van de leefbaarheid van Amsterdam en aan het versterken van de economie en de sociale veerkracht van de stad.

Hoe meten we dit

Op de ranglijst OV-Klantenbarometer wil GVB de eerste plaats bereiken van de vier grote steden (voor Metro: twee grote steden. Voor Veren: drie veergebieden).

Toelichting

GVB neemt de volgende plaats in: Bus: 3e/4, Metro: 3e/3, Tram: 4e/4, Veren: 2e/3. Ondanks de drukte in de stad heeft GVB over alle modaliteiten gemiddeld ten opzichte van 2015 een gelijk niveau weten te behouden. De doelstelling van GVB om beste stadsvervoerder van de Nederlandse grote steden te worden, is nog niet bereikt.

Verantwoording in



GVB wil groeien naar een vervoervolume, gemeten in verplaatsingen per gemiddelde werkdag, van 1 miljoen reizigers. Dat is een groei van circa 25% ten opzichte van 2016.

Met 809.000 verplaatsingen gemiddeld per werkdag in 2016 (ten opzichte van 787.000 in 2015) is GVB goed op weg.

De kostendekkingsgraad, de indicator die aangeeft in welke mate GVB buiten exploitatiesubsidies in haar eigen kosten kan voorzien, moet verder stijgen.

De kostendekkingsgraad is in 2016 sterk verbeterd naar 86,5%, ten opzichte van 77,1% in 2015. De verbetering van 9,4 procentpunt werd voor 6,4 procentpunt gerealiseerd door daling van afschrijvings- en rentelasten, als gevolg van het ontvangen van een investeringssubsidie, en voor 3,0 procentpunt door efficiencyverbetering en groei van reizigersopbrengsten.

Op de Effectory/Intermediairlijst van Beste Werkgevers (categorie > 1.000 medewerkers) wil GVB bij de beste vijf werkgevers van Amsterdam behoren. (Dit onderzoek vindt tweejaarlijks plaats).

Volgens de meest recente meting in 2015 staat GVB op de 3e positie van Amsterdamse bedrijven en op nummer 17 van beste werkgevers landelijk (categorie > 1.000 medewerkers). Eind 2016 heeft weer een onderzoek plaatsgevonden. De medewerkerstevredenheidsscore is gelijk gebleven. De relatieve positie wordt pas in de loop van 2017 bekend gemaakt.



Het implementeren van het MVO-beleid en het behalen van de prestatiescores die wij ons ten doel hebben gesteld op het gebied van CO₂-emissie en arbeidsparticipatie.

GVB heeft een MVO-plan opgesteld en hierin onder meer de volgende acties beschreven die in 2016 zijn gerealiseerd: een hybride veerpont in gebruik genomen, een nieuw energiecontract afgesloten waarbij GVB Nederlandse windenergie afneemt, zonnepanelen geplaatst, meer mensen vanuit de Participatiewet laten starten (2016: 12). GVB ondersteunt diverse sociale initiatieven in de stad, biedt banen en stages, ook voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Hoe onze MVO- en HR-aanpak bijdragen aan onze doelen

Onze **MVO-aanpak** hebben we vastgelegd in een MVO-programma en -organisatie. Het MVO-programma van GVB kent drie pijlers: GVB maakt Amsterdam groener en gezonder, GVB onderneemt sociaal en GVB draagt bij aan een veilig, bereikbaar en economisch sterk Amsterdam. Deze pijlers hebben we gebundeld in onze strategische doelstelling: Sterke partner voor Amsterdam en Amsterdammers.

Onze **HR-aanpak** wordt aangestuurd vanuit de HR-organisatie. Ook hier geldt sociaal werkgeverschap als uitgangspunt, waarbij de veilige en marktconforme uitvoering van onze diensten de zakelijke randvoorwaarden vormen. Pijlers in de aanpak zijn hier: de hoge tevredenheid en duurzame inzetbaarheid van medewerkers, de strategische personeelsplanning en de reizigers-/klantgerichte cultuur in de organisatie. De HR-aanpak hebben we verwoord in onze strategische doelstelling: Tot de vijf beste werkgevers van Amsterdam behoren.

Maatschappelijk ondernemen is een vanzelfsprekendheid voor GVB: vanuit onze diepe overtuiging, omdat de omgeving het van ons vraagt en omdat het de beste manier is om onze overige doelen te realiseren.



Omdat we zo succes bereiken

TABEL 1.2 Bijdrage van maatschappelijke en sociale aanpak aan strategische doelen

Doel

MVO-aanpak

HR-aanpak



Volgens de reiziger de beste stadsvervoerder van Nederland Groeï aantal reizigers naar 1 miljoen verplaatsingen per werkdag



1 miljoen

- Het rijden met schone bussen reduceert geluid en uitstoot en draagt zo bij aan een goede reisbeleving en hogere reizigerstevredenheid. De reputatie van GVB bij omwonenden zal ook sterk verbeteren.
- De deur-tot-deur vervoerdiensten waaraan we momenteel werken, bevorderen de mobiliteit. GVB biedt hierdoor een beter reisproduct.
- Initiatieven van GVB Stations Retail & Ontwikkeling BV, zoals kunst, muziek en retail op stations, veraangemen het verblijf voor en na de reis.
- Met het programma 'Reis van de Reiziger' werkt GVB aan het verhogen van de reizigerstevredenheid en het verbeteren van een innovatieve en servicegerichte cultuur.
- De strategische personeelsplanning zorgt dat we voldoende goede, gekwalificeerde medewerkers hebben om de groei van het OV aan te kunnen, inclusief de systemsprongen die we hiervoor moeten maken zoals de implementatie van de Noord/Zuidlijn en aanpassing van de Amstelveenlijn.

Afname van subsidie-afhankelijkheid in de exploitatie van openbaar vervoer



- Door de toename van het aantal reizigers (hierboven weergegeven) hoeft er minder exploitatiesubsidie te worden betaald, waardoor minder beslag wordt gelegd op algemene middelen.
- Door verder te vergroenen bespaart GVB op toekomstige heffingen voor vervuilers.
- De strategische personeelsplanning zorgt voor een kostenefficiënte inzet van personeel.
- Marktconformiteit is een belangrijk uitgangspunt bij loonkostenontwikkeling, waardoor we ook op lange termijn (in een volgende concessie) borgen dat onze GVB'ers het OV verzorgen.

Tot de vijf beste werkgevers van Amsterdam behoren



- Door onze sociaal maatschappelijke en inclusieve aanpak, gericht op duurzaam inzetbare medewerkers en kansen voor iedereen, waarden onze medewerkers hun werkgever hoger.
- Door de medewerkerstevredenheid en – betrokkenheid centraal te stellen en vanuit het onderzoek te verbeteren, werken we structureel aan goed werkgeverschap.
 - Met het programma 'Reis van de Reiziger' investeert GVB in vaardigheden van medewerkers.
 - Gerichte opleidingen, programma's en trainingen zorgen voor duurzame inzetbaarheid, een gezonde levensstijl en hulp op momenten dat het wenselijk is.

Sterke partner voor Amsterdam en Amsterdammers



- Door in de volle breedte in te zetten op MVO, worden wij een echte partner van Amsterdam en Amsterdammers.
- Door onze medewerkers ambassadeur van de stad te maken, dragen we uit dat we partner zijn van Amsterdam en Amsterdammers.

Onze omgeving vraagt het

GVB heeft MVO tot strategische prioriteit gemaakt. GVB wil niet alleen markt-conform zijn maar excelleren en een koploper zijn. Onderstaande voorbeelden illustreren dat maatschappelijk verantwoord ondernemen een steeds grotere randvoorwaarde wordt voor GVB's 'licence to operate'.

TABEL 1.3 **Noodzaak MVO**

Stakeholder

Vervoerregio Amsterdam (opdrachtgever)



Belang

Concessie, vereisten
Concessie, overeengekomen beleidsintenties

Waarom

Per 2017 stelt onze opdrachtgever Vervoerregio Amsterdam de eis om uitsluitend energie met Milieukeur in te kopen.

Als onderdeel van de afspraken in de Concessie Amsterdam, heeft GVB zich ten doel gesteld dat het:

- waar mogelijk de uitstoot van schadelijke emissies en geluid minimaliseert, het energiegebruik beperkt en overige negatieve effecten van het openbaar vervoer voor het milieu vermijdt;
- voor zijn bedrijfsvoering zoveel mogelijk gebruik maakt van duurzame energiebronnen;
- jaarlijks een verslag opstelt met daarin de geleverde prestaties op het gebied van duurzaamheid. Dit verslag is in lijn met de eerder genoemde GRI-richtlijn voor duurzaamheidsverslaglegging;
- duurzame bedrijfsvoering inspireert op het gedachtegoed uit de ISO 14001-norm voor milieumanagement en ISO 26000-richtlijn voor maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Medewerkers & arbeidsmarkt



Belang

Cao

Waarom

n onze cao is afgesproken om 75 mensen vanuit de doelgroep van de Participatiewet een plek te bieden binnen ons bedrijf.

Gemeente Amsterdam (aandeelhouder)



Belang

Duurzaamheidsconvenant

Waarom

In april 2015 ondertekende GVB het duurzaamheidsconvenant met de gemeente, voor een schonere stad. Hierin staan 'groene' afspraken, bijvoorbeeld over de inzet van duurzame bussen, veren en bedrijfsauto's en het plaatsen van zonnepanelen op GVB-gebouwen en metrostations.

Amsterdam en Amsterdammers (verzorgingsgebied)



Belang

Reputatie

Waarom

GVB is een Amsterdamse onderneming en wenst onder Amsterdammers de reputatie te behouden van een betrokken, verantwoorde en zorgzame gebruiker van de (leef)omgeving.

Hoe GVB bijdraagt aan de Sustainable Development Goals

Door onze MVO-aanpak draagt GVB bij aan het behalen van de door de Verenigde Naties in 2015 vastgestelde 'Sustainable Development Goals'. In totaal zijn er 17 doelen met daaronder 169 subdoelen, die in de volle breedte de mondiale maatschappelijke opgaven omvatten. Voor GVB als ov-bedrijf geldt dat we in het bijzonder bijdragen aan de volgende doelen:

- 7 hernieuwbare energie
- 8 goede banen en economische groei
- 11 duurzame steden en gemeenschappen
- 13 klimaatactie

FIGUUR 1.1 Sustainable Development Goals



Kerncijfers

Sterke partner voor Amsterdam en Amsterdammers



Groener en gezonder

TABEL 1.4 Energie

	2016	2015	2014	2013	2012
Energiegebruik					
Reizigerskilometers (x 1.000)	899.300	860.700	811.000	788.000	787.000
Verbruik per reizigerskilometer (kWh)	0,218	0,228	0,243	0,257	0,252
Efficiency-verbetering (t.o.v. vorig jaar)	4,4%	6,2%	5,4%	-2,0%	-
Efficiency-verbetering (t.o.v. peil 2013)	17,1%	11,9%	5,4%	-	-
CO₂-uitstoot in ton					
Totaal CO ₂	113.684	111.990	113.632	116.424	112.904
Waarvan inkoop groene stroom	84.073	84.140	83.924	86.590	84.682
Werkelijke CO ₂ -uitstoot	29.611*	27.850	29.708	29.834	28.222
Stroom					
Groen, zonder milieukeur	66%	100%	100%	100%	100%
Groen, conform milieukeureisen	34%	-	-	-	-
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

*

Stijging 2016 als gevolg van forse uitbreiding veerdiensten.

Onderhoud aan de vaartuigen en zuiniger varen hebben voor een lager brandstofverbruik gezorgd, echter de extra inzet heeft voor een hoger totaal brandstofverbruik en dus uitstoot gezorgd.

Voor een toelichting op de grote stijging van het aantal passagiers: zie jaarverslag 2016.

TABEL 1.5 Afval

Ton	2016	2015	2014	2013	2012
Totaal	3.726	3.238	3.298	3.376	n.b.
Waarvan hergebruikt	3.023	2.659	2.739	2.731	n.b.
Aandeel hergebruik	81%	82%	83%	81%	



GVB onderneemt sociaal

TABEL 1.6 Arbeidsmarkt

	2016	2015	2014	2013	2012
Participatiewet					
Medewerkers, nieuwe plaatsingen	12	3	0	1	1
Stageplekken					
Stagiaires, nieuwe plaatsingen	60	65	67	38	20



GVB draagt bij aan een veilig, bereikbaar en economisch sterk Amsterdam

Voor deze pijler zijn geen kerncijfers geformuleerd.

Tot de vijf beste werkgevers van Amsterdam behoren



TABEL 1.7 **Personeel incl. indirect**

	2016	2015	2014	2013	2012
Medewerkerswaardering					
Tevredenheid	7,6	-	7,6	-	7,7
Medewerkers (in FTE*)					
Ultimo jaar	3.633	3.546	3.546	3.567	3.543
Jaargemiddelde	3.579	3.551	3.551	3.551	3.696
Arbeidsverzuim					
Totaal	6,4%	6,2%	5,9%	6,9%	7,5%
Man/vrouw-verdeling					
Man	75	76	76	76	77
Vrouw	25	24	24	24	23
Gemiddelde leeftijd					
Gemiddelde leeftijd medewerkers	49,7	50,0	49,9	49,6	49,3
Personeel onder collectieve CAO					
Totaal, in FTE	> 99%	> 99%	> 99%	> 99%	> 99%

TABEL 1.8 **Veiligheid**

	2016	2015	2014	2013	2012
Arbo-veiligheid					
Ongevallen frequentie index	4,8	4,2	4,5	6,1	8,0

* Samen met de circa 500 FTE aan inhuurkrachten biedt GVB werkgelegenheid aan meer dan 4.000 medewerkers (exclusief indirecte werkgelegenheid bij leveranciers).



Man/vrouw-verdeling

75 76 in 2015 **25** 74 in 2015



Medewerkerstevredenheid

7,6 tweejaarlijks onderzoek



Gemiddelde leeftijd

49,7 50 in 2015



Ongevallen frequentieindex

4,8 4,2 in 2015

Samen met onze stakeholders

Stakeholders hebben grote invloed op de bedrijfsactiviteiten van GVB. Daarom voert GVB een strategische en proactieve dialoog met haar belangrijkste stakeholders.

In onderstaande figuur is uitgewerkt met welke stakeholders GVB onder andere dialoog voert, over welke onderwerpen.

FIGUUR 1.3 **Onze stakeholders en de gespreksonderwerpen**





Mensen in Amsterdam

Bewoners, bezoekers, reizigers, verkeersdeelnemers

Thema's:

- mobiliteit, leefbaarheid,
- ketenverduurzaming
- impact van OV/GVB op Amsterdam (bewoners en bezoekers).



Aandeelhouder

Gemeente Amsterdam

algemene vergadering, periodiek overleg met wethouder en bestuursdienst.



Kennisinstellingen, brancheverenigingen & maatschappelijke organisaties

Onderwijsinstellingen zoals VU

Belangenverenigingen zoals ANBO, Voor Beter OV, Rover, Fietsersbond, MVO Nederland en De Groene Zaak JINC, Cordaan en culturele instellingen en initiatieven zonder winst oogmerk

Thema's:

- OV voor alle (sub)doelgroepen
- leefomgeving
- sociale verbinding met Amsterdammers (scholieren, mensen met afstand tot de arbeidsmarkt)



Overheid

Centrale overheid en politiek (landelijk)

Decentrale overheid en politiek (lokaal)

Toezichhouders (o.a. ILT, justitie, politie, VOV Veiligheid Openbaar Vervoer)

Thema's:

- leefomgeving (luchtkwaliteit, energie)
- wet- en regelgeving
- veiligheid



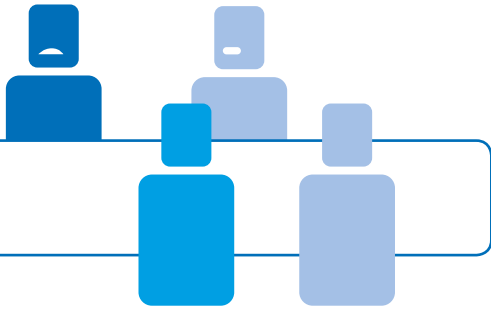
Medewerkersvertegenwoordiging

Vakbonden

Ondernemingsraad

Onderdeelcommissies

Directie en medewerkersvertegenwoordiging hebben periodiek overleg in de ondernemingsraad en in de diverse onderdeelcommissies.



Opdrachtgevers en contractpartner

Vervoerregio Amsterdam

Gemeente Amsterdam: Metro en Tram, Verkeer en Openbare Ruimte

Over lopende contracten (OV en sociale veiligheid met Vervoerregio Amsterdam; BORI met de gemeente afdeling Metro en Tram en Veren met de gemeente afdeling Verkeer en Openbare Ruimte vragen, opdrachten en thema's: duurzaamheidsoverleg, afstemming grote infrastructurele projecten, zoals Zuidasdok en Amstelveenlijn.



Reizigersvertegenwoordiging

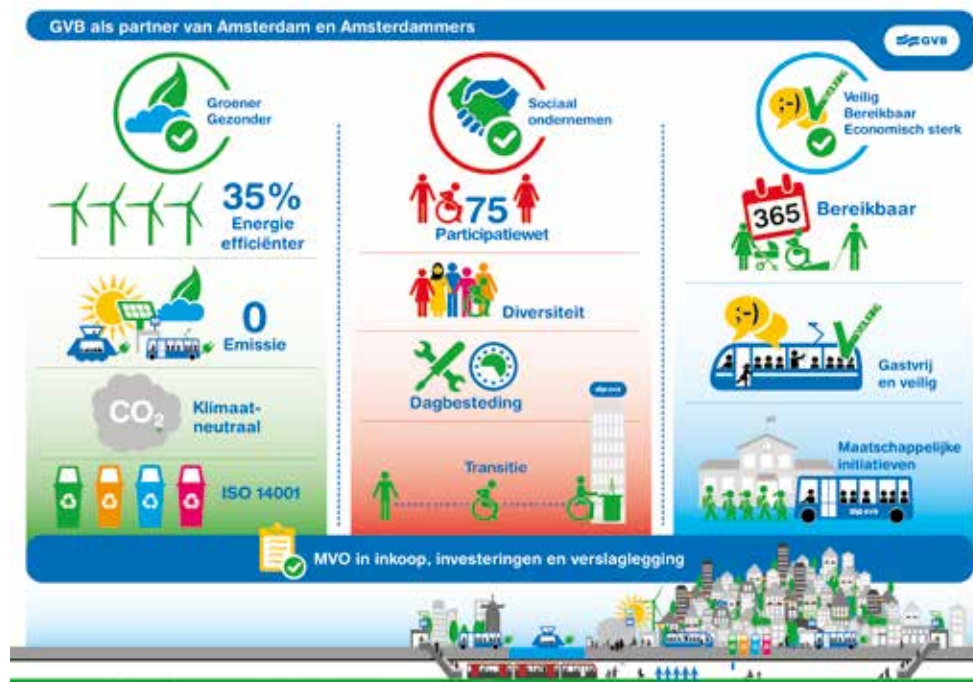
Reizigersadviesraad

Adviesrol in diverse plannen, waaronder Vervoerplan, sociale veiligheid en tarieven.



Resultaten

Partner voor Amsterdam en Amsterdammers



De drie pijlers van het MVO-programma worden in dit hoofdstuk toegelicht.

TABEL 2.1 Pijlers MVO-programma

Groener en gezonder



- In 2016 zijn zonnepanelen en een zonneboiler geplaatst op Garage West, zijn gasketels vervangen door stadswarmte en is begonnen met een onderzoek naar besparing door onder andere zuinig rijden en rem-energierecuperatie.
- In 2016 is de eerste hybride veerpont in gebruik genomen en zijn grote stappen gezet richting de uitrol van de eerste elektrische bussen.
- In 2016 heeft GVB de bedrijfsoperatie geheel uitgevoerd op groene windenergie.
- In 2016 is een start gemaakt met aanvullende afvalscheiding op kantoor Arlandaweg en Amsterdam CS

GVB onderneemt sociaal



- In 2016 is het aantal collega's vanuit de doelgroep van de Participatiewet sterk toegenomen, onder andere door een stevige interne campagne.
- In 2016 hebben we onverminderd aandacht gegeven aan diversiteit. (Door de beperkte mutatie zijn we een maar een klein beetje dichterbij gekomen naar een gelijke man/vrouw-verdeling).
- Via de samenwerking met Cordaan hebben in 2016 tientallen Amsterdammers met een grote afstand tot de arbeidsmarkt geholpen met het schoonhouden van metro's en trams.

GVB draagt bij aan een veilig, bereikbaar en economisch sterk Amsterdam



- In 2016 zijn maatwerkafspraken gemaakt met culturele instellingen over bereikbaarheid, zijn drukte-hotspots samen met de gemeente opgelost en is samenwerking met deelconcepten onderzocht.
- In 2016 heeft de introductie van gastvrouwen en gastheren en de introductie van de servicebalie gezorgd voor een veiligere en fijnere reisbeleving voor onze reizigers. Het weren van contante betaling in de voertuigen maakt het OV veiliger.
- In 2016 heeft GVB opnieuw allerlei maatschappelijke Amsterdamse initiatieven ondersteund.

GVB maakt Amsterdam groener en gezonder

verbeteren van de leefomgeving...

In 2015 hebben GVB en de gemeente een duurzaamheidsconvenant afgesloten. Hiermee is een fundament gelegd onder de gezamenlijke duurzaamheidsambities. In het convenant zijn concrete afspraken vastgelegd op het gebied van uitstootvrije bussen, veren en bedrijfsauto's, het verduurzamen van vastgoed door onder andere zonnepanelen en het gezamenlijk terugdringen van afval. Dit convenant vormt een belangrijke pijler onder de 'groene poot' van ons MVO-beleid.

...door minimalisering negatieve impact

GVB wil zijn milieu-impact zo klein mogelijk houden en spant zich in om haar uitstoot van schadelijke broeikasgassen te minimaliseren en het energieverbruik te verminderen. Op deze manier levert GVB een actieve bijdrage aan het oplossen van lokale (lucht)vervuiling en het bestrijden van mondiale klimaatproblemen.

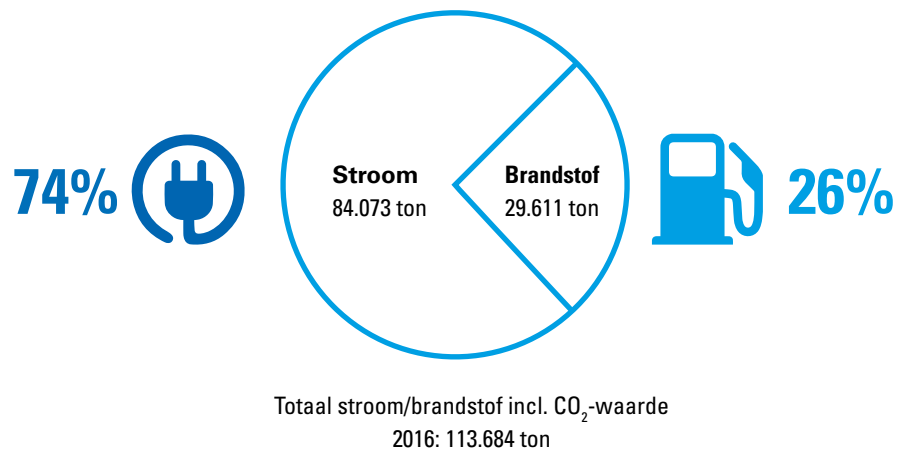
Energie en CO₂-emissie

Zero-emissie

meer dan 95% van de (fictieve) CO₂-waarde op termijn uitstootvrij

GVB werkt aan een transitie naar uitstootvrij vervoer. Metro's en trams rijden al op elektriciteit. De eerste hybride-aangedreven veerpont is in 2016 in gebruik genomen en de tweede is besteld. Alle diesel-aangedreven bussen worden voor 2025 vervangen door zero-emissiebussen. Door deze vier vervoermodaliteiten te elektrificeren kan in potentie meer dan 95% van de (fictieve) CO₂-waarde van het energieverbruik van GVB met groene stroom en dus zonder werkelijke CO₂-uitstoot worden opgewekt, waardoor we toewerken naar een klimaatneutrale bedrijfsvoering. Eind 2016 bedraagt dit aandeel 74%.

FIGUUR 2.1 Verhouding energieverbruik, in CO₂-waarde



CO₂-emissie voor het elektriciteitsverbruik gelijk aan nul

Groene stroom

GVB heeft 100% van zijn CO₂-uitstoot als gevolg van elektriciteitsverbruik in 2016 vergoend met groene stroom op basis van windenergie, deels Nederlands en deels Europees. Daarmee is de aan GVB toe te kennen CO₂-emissie voor het elektriciteitsverbruik gelijk aan nul.



34% van het elektriciteitsgebruik voldoet al aan de eisen van Milieukeur

34% van het elektriciteitsgebruik in 2016 voldoet al aan de eisen van Milieukeur. Deze energie komt uit Nederlandse wind en is dus lokaal opgewekt. Per 1 januari 2017 bedraagt dit aandeel 100%.

TABEL 2.1 **Energie, naar eisen Milieukeur**

	2016	2015	2014	2013	2012
Stroom					
Groen, zonder Milieukeur	66%	100%	100%	100%	100%
Groen, conform eisen Milieukeur	34%	-	-	-	-
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

forse daling van het energieverbruik in de afgelopen jaren

Energieverbruik per reizigerskilometer

In 2016 is een KPI vastgesteld om jaarlijks 2% energie-efficiëntie te realiseren, leidend tot een besparing van 35% in 2030 ten opzichte van 2013. Per reizigerskilometer gemeten, heeft GVB de afgelopen jaren een forse daling van het energieverbruik laten zien. Voor Bus bedraagt het verbruik per gereden reizigerskilometer 16,8% lager dan in 2013. Voor Tram bedraagt het verbruik per gereden reizigerskilometer zelfs 18,8% lager dan in 2013. Bij Metro bedraagt deze besparingsratio ten opzichte van 2013 10,6%. Door het testen van nieuwe metro's, de grotere capaciteit van de voertuigen (120 meter lang) en het verbeterde comfort (airco) is de besparing hier geringer. Bij Metro is de grootste potentie aanwezig om het energieverbruik per reizigerskilometer de komende jaren verder te reduceren, voornamelijk door stijging van de reizigersaantallen en –kilometers en verbetering van de bezetting in de langere voertuigen.

TABEL 2.2 **Energieverbruik**

	2016	2015	2014	2013	2012
Vervoervolume					
<i>Aantallen x 1 miljoen</i>					
Reizigerskilometers	899,3	860,7	811,0	788,0	787,0
Energiegebruik per reizigerskm					
<i>Bus</i>					
Verbruik (kWh)	0,391	0,411	0,457	0,470	0,483
Efficiency-verbetering (t.o.v. peil 2013)	16,8%	12,6%	2,8%	-	-
<i>Metro</i>					
Verbruik (kWh)	0,195	0,205	0,210	0,218	0,200
Efficiency-verbetering (t.o.v. peil 2013)	10,6%	6,0%	3,7%	-	-
<i>Tram</i>					
Verbruik (kWh)	0,143	0,148	0,157	0,176	0,181
Efficiency-verbetering (t.o.v. peil 2013)	18,8%	15,9%	10,8%	-	-
<i>Bus, Metro en Tram</i>					
Bus, Metro en Tram, verbruik (kWh)	0,218	0,228	0,243	0,257	0,252
Efficiency-verbetering (t.o.v. vorig jaar)	4,4%	6,2%	5,4%	-2,0%	-
Efficiency-verbetering (t.o.v. peil 2013)	17,1%	11,9%	5,4%	-	-

CO₂-emissie

GVB gebruikt fossiele brandstoffen, met name voor voortbeweging van bussen, veren en bedrijfsauto's en voor de verwarming van de bedrijfsgebouwen.

TABEL 2.3 **CO₂-emissies**

Ton*	2016	2015	2014	2013	2012
Totaal CO ₂	113.684	111.990	113.632	116.424	112.904
Waarvan inkoop groene stroom	84.073	84.140	83.924	86.590	84.682
Werkelijke CO ₂ -uitstoot	29.611	27.850	29.708	29.834	28.222
Electriciteit					
Waarvan Metro	47.181	45.746	45.203		
Waarvan Tram	27.984	28.639	28.135		
Waarvan facilitair	6.748	7.139	7.919		
Waarvan infrastructuur/perrons	2.119	2.597	2.464		
Waarvan wagenpark	21	10	-		
Waarvan Veren	8	8	45		
Waarvan Bus	-	-	160		
Brandstof					
Waarvan Bus	19.882	20.362	20.928		
Waarvan Veren	5.890	3.364	5.189		
Waarvan facilitair	3.035	2.918	2.626		
Waarvan wagenpark	816	1.183	945		
Totaal	113.684	111.990	113.632		
Waarvan groene stroom met GvO	84.073	84.125	83.924		
Waarvan uit zonnecellen	13	15	-		

* Ton. elektriciteit = alleen fictieve emissie.
Brandstof = fictieve en werkelijke emissie

Categorie Toelichting Ontwikkelingen en maatregelen 2015



Facilitair

Het verbruik van elektriciteit, gas en stadsverwarming in de kantoren, werkplaatsen en personeelsverblijven.

- Het vaststellen en realiseren van de energiebesparende maatregelen is bij diverse programmamanagers in de vervoersmodaliteiten belegd.
- Op het dak van de busgarage West zijn 160 zonnepanelen bijgeplaatst, waarmee het totale aantal op 250 komt.
- In garage West wordt de warmwatervoorziening door een warmtepomp gevoed en daarmee niet langer door de gasgestookte verwarmingsketels.
- De voorbereidingen voor het vervangen van de gasgestookte verwarmingsketels door stadsverwarming is afgerond en het leveringscontract is getekend. De realisatie vindt plaats in 2017.
- Als gevolg van relatief veel onderhoudswerkzaamheden in de remise Lekstraat tijdens een koude periode is het gasverbruik hoger uitgevallen.



Wagenpark

Het brandstofverbruik van de dienstauto's, vrachtauto's en railvoertuigen, niet zijnde reizigersvervoer.

- GVB heeft nu 28 volledig elektrisch en 6 hybride aangedreven bedrijfsauto's in gebruik (samen 20 procent van het totale wagenpark). Uitgangspunt is dat deze auto's klimaatneutraal moeten rijden door het plaatsen van zonnepanelen. GVB is op weg om deze doelstelling te realiseren.



Tram

Het verbruik voor het rijden van de trams, inclusief het verbruik voor de verlichting en klimaatregeling in de voertuigen.

- Ondanks de iets koudere winter t.o.v. 2015, de hogere bezettingsgraad en de vrijwel gelijke inzet van trams is er minder elektriciteit gebruikt.
- De groei van het aantal reizigers heeft gezorgd voor een verdere verbetering in de energieconsumptie per reizigerskilometer (effect ca. 3%).



Bus

Het verbruik voor het rijden van de bussen, inclusief het verbruik voor de verlichting en klimaatregeling in de voertuigen.

- In 2016 zijn 9 gelede bussen met Euro 6-motoren in gebruik genomen. Met de inzet hiervan is een verdere verlaging van het brandstofgebruik en daarmee van de emissies gerealiseerd.
- De groei van het aantal reizigers heeft voor een verdere verlaging van de energieconsumptie en emissies per reizigerskilometer gezorgd.



Veren

Het verbruik voor het varen van de veren, inclusief het verbruik voor de verlichting en klimaatregeling in de vaartuigen.

- Onderhoud aan de vaartuigen en zuiniger varen hebben voor een lager brandstofverbruik gezorgd, echter de extra inzet heeft voor een hoger totaal brandstofverbruik gezorgd. Voor een toelichting op de grote stijging van het aantal passagiers: zie (financieel) jaarverslag 2016.



Metro

Het verbruik voor het rijden van metro's inclusief het verbruik voor de verlichting en klimaatregeling in de voertuigen.

- De volledige inzet van de nieuwe M5-metro heeft voor een verdere toename van het energieverbruik gezorgd. In de zomerperiode is de stijging van het energieverbruik voornamelijk toe te wijzen aan de airco van de klimaatinstallatie.
- Bij de grote onderhoudsbeurt van de CAF-rijtuigen, waarbij de R-net kleurstelling wordt aangebracht, is de verlichting vervangen door energiezuinige LED-verlichting.



Infrastructuur

Het elektriciteitsverbruik van de besturingskasten en wisselverwarmingen in de railinfrastructuur en de verlichting van de haltes, stations en gelijkrichterstations.

- De nieuwe besturingsinstallaties van de wissels en de bijbehorende verwarmingen hebben voor een verlaging van het elektriciteitsverbruik met ongeveer 50% gezorgd.

IJveer 60

Op 31 oktober 2016 heeft GVB een nieuw veer in gebruik genomen. Het IJveer 60 is 5 meter langer en is schoner dan de huidige veren. Hij wordt ingezet op de verbinding Centraal Station-Buiksloterweg. Afhankelijk van het aantal fietsen en scooters kunnen er ongeveer 310 passagiers meereizen op de pont, 70 meer dan voorheen.

Het veer wordt voortgestuwd door elektrisch aangedreven roerpropellers van elk 250 kW, die op hun beurt weer worden aangedreven door 4x133 kW dieselgeneratoren en accu's. Uitstoot wordt gefilterd door een uitlaatgassennabehandelingssysteem. Hiermee wordt de uitlaatmissie gereduceerd tot het niveau van tenminste Stage V, een norm die medio 2019 formeel van kracht zal worden.

Een tweede schip met dezelfde capaciteit is in aanbouw en wordt nog voor de zomer van 2017 verwacht. In overleg met de gemeente wordt onderzocht of er in 2017 wederom wordt geïnvesteerd in nieuwe ponten.

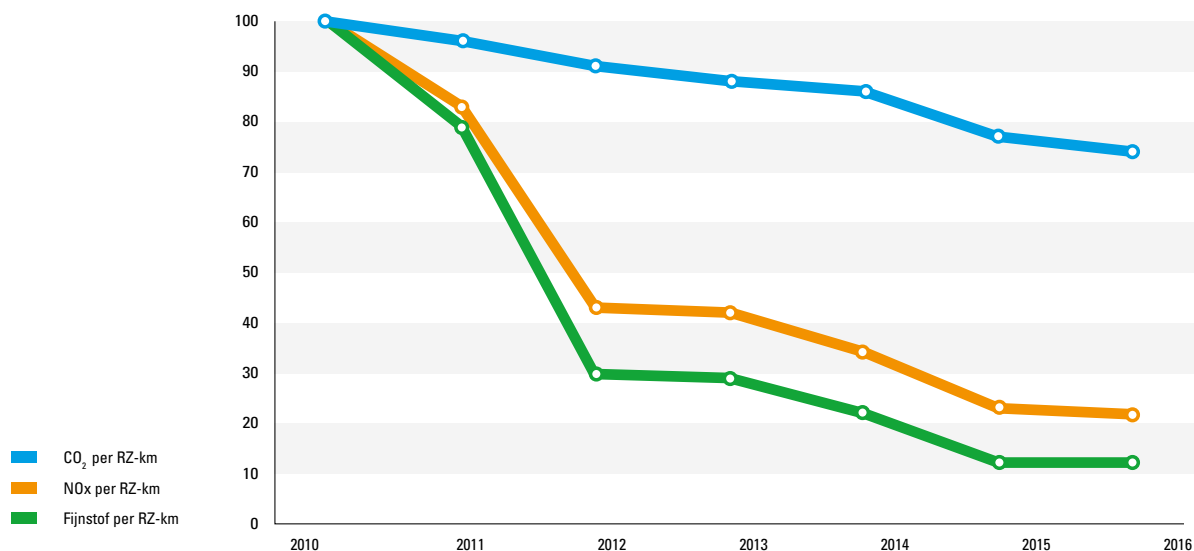


emissies aan fijnstof en stikstof-oxiden (NOx) per reizigerskilometer fors afgenomen

Luchtkwaliteit

In 2016 is 99% van de gereden buskilometers met de Euro-6 en de eveneens 'schone' Euro-5-EEV-bussen uitgevoerd. In de onderstaande grafiek is het effect te zien van het vernieuwde wagenpark op de diverse emissies per reizigerskilometer. De emissies aan fijnstof en stikstofoxiden (NOx) hebben hiermee op basis van de best beschikbare techniek de laagste waarden bereikt.

FIGUUR 2.2 Emissiegegevens Bus per reizigerskilometers (euronorm)



GVB zet zich in voor een schone en leefbare stad. GVB wil met schone, emissievrije bussen gaan rijden – de eerste vervanging van dieselbussen zal plaatsvinden in 2018, de laatste uiterlijk in 2025. Met de ambitie voor emissievrij busvervoer wordt deze schadelijke uitstoot in de toekomst vermeden. Emissievrij rijden is alleen mogelijk als de bussen elektrisch of met waterstof aangedreven worden.

Zero-emissiebussen

Het doel van het project zero-emissiebussen (ZEB) is om in lijn met het strategisch materieelplan tussen nu en 2025 alle dieselbussen te vervangen door bussen die 'tank to wheel' geen uitstoot veroorzaken. De eerste batch van 28 bussen stroomt waarschijnlijk in 2019 in en zal gebruik maken van de meeste geschikte techniek. Voorlopig lijkt dit Opportunity Charging (OC), oftewel laden bij eindpunten of In Motion Charging (IMC), oftewel rijdend laden. Onderzoek door Ecorys in opdracht van GVB heeft aangetoond dat zero-emissiebussen op vier buslijnen maatschappelijke baten, onder andere in de vorm van minder gezondheidskosten als gevolg van luchtvervuiling en geluidsoverlast, € 440.000 tot € 740.000 zijn. Een samenvatting van het materieelplan is opgenomen in het (financieel) jaarverslag.

Gedragscode opgesteld voor leveranciers, MVO-aandachtsgebieden geselecteerd

Maatschappelijk verantwoord inkopen

GVB wil ook buiten de eigen bedrijfsvoering bijdragen aan MVO, bij leveranciers. In 2016 is daarom een beleidskader opgesteld voor de inbedding van MVO bij inkoop. Bepaald is dat GVB hoge eisen stelt bij leveranciers aan onderwerpen die ook voor ons eigen MVO-beleid belangrijk zijn: emissies, grondstoffengebruik en sociale bijdrage. Tevens is er een gedragscode opgesteld voor leveranciers en zijn er een aantal MVO-aandachtsgebieden geselecteerd vanuit aankomende inkooptrajecten. Concreet zijn dit meubilair, afvalverwerking en groene stroom.

verantwoord omgaan met grondstoffen

Bijdrage aan circulaire economie

GVB wil verantwoord omgaan met grondstoffen en er zo weinig mogelijk van gebruiken. Het afval is onder meer afkomstig van de onderhoudsprocessen van de bussen, trams, metro's en veren, de eigen organisatie, onze reizigers, de projecten van Rail Services in de stad en de schoonmaak van de trambaan. De onderstaande grafiek geeft een overzicht van de totale hoeveelheid afval over de afgelopen jaren.

15% meer afval afgevoerd

In vergelijking met voorgaande jaren is 15% meer afval afgevoerd. Dit is voornamelijk veroorzaakt door de vele onderhoudsprojecten in de stad, waarbij oud ijzer is afgevoerd. De hoeveelheid afval voor hergebruik aangeboden is 82%. Het niet-herbruikbare afval wordt verbrand. Dit bestaat voornamelijk uit (huishoudelijk) restafval en gevaarlijk afval. De verbranding van dit afval levert behalve elektriciteit ook herbruikbare restproducten op zoals ijzer, koper en aluminium.

onderzoek naar afvalscheiding

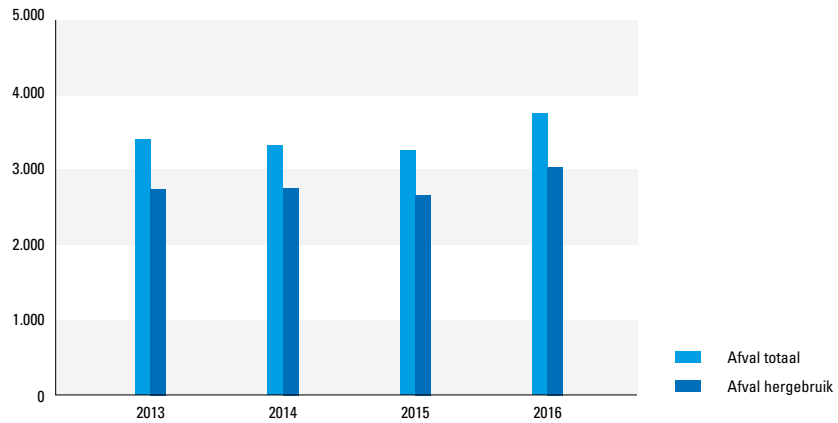
In 2016 is begonnen met een onderzoek naar afvalscheiding op Centraal Station en op het kantoor Arlandaweg om het afval binnen GVB nog verder te sorteren en terug te dringen.



TABEL 2.4 Afval

Ton	2016	2015	2014	2013	2012
Totaal	3.726	3.238	3.298	3.376	-
Waarvan hergebruikt	3.023	2.659	2.739	2.731	-
Aandeel hergebruik	81%	82%	83%	81%	-

FIGUUR 2.3 Afvaloverzicht (in ton)

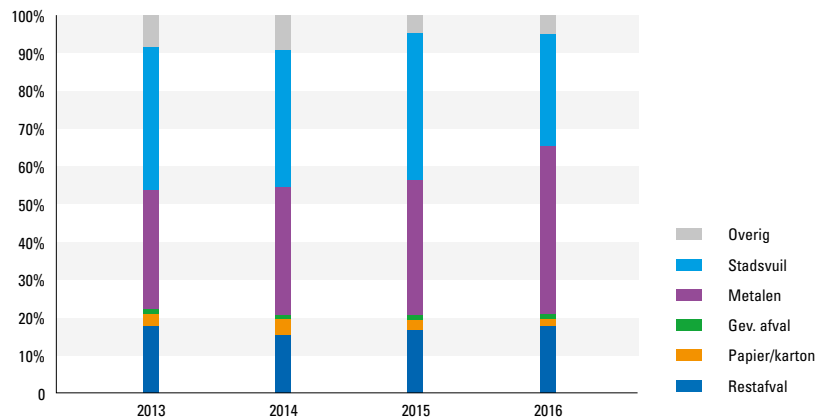


minder stadsafval afgevoerd

De samenstelling van de totale afvalstromen van de afgelopen jaren zijn in figuur 2.4 weergegeven. De afvalstroom 'stadsvuil' bestaat uit het veegvuil uit de sporen van de trams en het afval uit de wasinstallaties van de bussen, trams en metro's. Het overige afval bestaat voornamelijk uit hout, kunststoffen, afgewerkte olie en accu's.

Uit de verdeling blijkt, zoals eerder aangegeven, dat in 2016 vanuit de onderhoudsprojecten veel meer oud ijzer voor hergebruik is aangeboden. Daarnaast blijkt dat er minder stadsafval is afgevoerd. Een eenduidige reden hiervan is niet aan te geven, maar het lijkt erop dat de stad schoner is geworden.

FIGUUR 2.4 Verdeling afval



GVB onderneemt sociaal



initiatief voor meer vrouwen in de top van het bedrijfsleven

GVB heeft in 2015 het *Charter Talent naar de Top* ondertekend, een initiatief voor meer vrouwen in de top van het bedrijfsleven. De man-/vrouwverdeling in de bedrijfstop van GVB is ultimo 2016 als volgt:

- 26% vrouwen op leidinggevende posities bij GVB (45 vrouwen, 126 mannen).
- 24% vrouwen op hoogste management- en directieposities bij GVB (5 vrouwen, 13 mannen).

Doelstelling is een gelijke verdeling in de top te realiseren: 50% vrouwen en 50% mannen.

GVB realiseert 75 arbeidsplaatsen voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt

GVB maakt zich de komende jaren hard voor een inclusieve arbeidsmarkt: een arbeidsmarkt waarbij niet de beperkingen maar de mogelijkheden van mensen centraal staan. Het doel is om zo veel mogelijk mensen werkzekerheid te bieden en het arbeidspotentieel te benutten. Het doorbreken van taboes en stereotypering in de maatschappij maakt daar deel van uit. GVB zet zich in voor mensen met beperkte toegang tot de arbeidsmarkt. In enkele jaren realiseert GVB 75 plaatsingen voor deze groep. Deze bijdrage is in 2015 vastgelegd in de cao van GVB. Met de 12 plaatsingen in 2016 is een forse stap gezet. Uit de ervaring is gebleken dat het plaatsen van medewerkers veel voorbereiding en begeleiding kost.

TABEL 2.5 Participatiewet

Aantallen medewerkers	2016	2015	2014	2013	2012
Instroom, in aantallen	12	3	0	1	1

deelname aan netwerk 'De 99 van Amsterdam'

Op 8 juni 2015 werd het netwerk 'De 99 van Amsterdam' gelanceerd: een samenwerking tussen De Normaalste Zaak, het Werkgeversservicepunt en de ondernemersvereniging ORAM. Zij vormen de kopgroep van 99 werkgevers in Metropool Amsterdam die samen bouwen aan een inclusieve arbeidsmarkt. GVB is een van de deelnemende werkgevers in het netwerk.

voor meiden die een technische opleiding volgen

Girls Day

Op Girls Day brengen we meisjes die een technische opleiding volgen in contact met GVB. Met IJburgcollege als burens van het eindpunthuis van lijn 26 zetten we leerlingen aan het werk om te kijken hoe we samen de buurt een stuk leuker en duurzamer kunnen maken.



kansen voor leerlingen met een sociaal-economisch zwakkere positie

Partner van JINC

GVB is een zeer actieve partner van JINC, een organisatie die leerlingen met een sociaal-economisch zwakkere positie via verschillende trajecten de kans biedt om te leren hoe het is om te solliciteren, hun taalvaardigheden te versterken of via een bliksemstage kennis te laten maken met GVB. Via JINC bereikt GVB jaarlijks meer dan 1.000 leerlingen. Maar ook in de volgende fase van het onderwijs ziet GVB kansen. Er is immers sprake van een win-winsituatie: studenten hebben behoefte om te proeven aan mogelijke werkgevers en GVB kan frisse, creatieve geesten goed gebruiken. Daarom werkt GVB nauw samen met Amsterdamse hoger onderwijsinstellingen.



samenwerkingsverband met
Cordaan

Samenwerking met Cordaan en Pantar

Via Cordaan en Pantar biedt GVB dagbesteding voor mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt. Binnen GVB zijn er leer-werkplekken voor jongeren die een extra steuntje in de rug nodig hebben.

De samenwerking tussen GVB en Cordaan bestond in 2016 tien jaar. Cordaan levert elke dag een ploeg mensen die trams schoonmaken op de eindpunten. Ze legen de afvalbakken en prikken vuil. Ook is er een team dat zwerfvuil op de haltes en perrons verwijdert.

Dubbele winst vanaf februari bij Bus: onze reizigers reizen in schonere bussen doordat we na de spits extra schoonmaken, en mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt krijgen hierdoor een opstapje naar een baan. Sinds 1 februari worden onze bussen tussen 10.00 en 14.00 uur extra gereinigd op Sloterdijk, Centraal Station en Amstelstation. Dit werk wordt uitgevoerd door medewerkers van Pantar. Dit zijn mensen met een arbeidsbeperking.



mensen met afstand tot de
arbeidsmarkt doen ervaring op
bij Service & Veiligheid

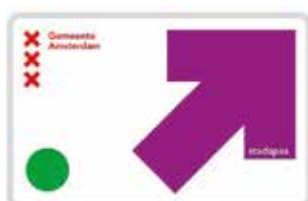
Samenwerking met Stadsdeel Nieuw-West

GVB heeft in samenwerking met Stadsdeel Nieuw-West aan vier mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt de kans geboden om binnen ons bedrijf ervaring op te doen bij Service & Veiligheid. Deze medewerkers ondersteunen in het toezicht op bovengrondse metrostations in Nieuw-West en worden intensief begeleid door GVB.

8.000 stadspashouders
geholpen

Stadspashouders krijgen OV-chipkaart met korting

Amsterdammers die minder te besteden hebben, betalen vaak contant in het OV omdat voor hen de OV-chipkaart van 7,50 euro te duur is, en betalen hierdoor relatief meer voor dezelfde reis. Daarom komen we deze groep nu al tegemoet met een anonieme OV-chipkaart van voor 5 euro, met daarop een saldo van 5 euro. In het totaal hebben ongeveer 8.000 stadspashouders van deze actie gebruik gemaakt.



GVB draagt bij aan een veilig, bereikbaar en economisch sterk Amsterdam

Sociale veiligheid

sociale veiligheid van reizigers en medewerkers op de eerste plaats

De veiligheid van onze reizigers en medewerkers staat op de eerste plaats. Als werkgever moet GVB zijn medewerkers hun werk in een veilige omgeving kunnen laten verrichten om zodoende de best mogelijke dienstverlening te kunnen bieden aan reizigers.

overvallen bij Bus

Helaas hebben zich in de laatste maanden van 2015 en begin 2016 meerdere overvallen op bussen voorgedaan, waarbij de buschauffeurs onder bedreiging van een wapen werden gedwongen kasgeld en persoonlijke bezittingen af te geven.

elk incident of elke bedreiging is volstrekt onacceptabel

GVB acht elk incident of elke bedreiging, fysiek of verbaal, verwerpelijk en volstrekt onacceptabel en zal al het mogelijke in het werk stellen om haar reizigers en medewerkers te beschermen. GVB heeft daarom als eerste vervoerder in Nederland besloten om de contante betaling in het voertuig geheel af te schaffen.

weren van contant geld in bus en tram

Veilig betalen

Vanaf medio 2016 is GVB gestart met een programma om cashbetalingen te weren uit de voertuigen. Dat is veiliger voor bestuurders en reizigers. Ook verhoogt het de doorstroming tijdens het instappen.

aanmoedigen reizen op saldo en walverkoop, faciliteren kaartbetalingen in voertuigen

Het programma kent een aantal voorbereidingen om dit te kunnen realiseren. Allereerst moedigt GVB het gebruik van de OV-chipkaart als alternatief voor kaartverkoop in het voertuig aan. Voor frequente reizigers is dit een makkelijker en goedkoper alternatief. Voor losse kaartjes moedigt GVB de aankoop buiten het voertuig bij één van de vele voorverkoopadressen of kaartverkoopautomaten aan. GVB breidt hiertoe continu het aantal wederverkopers uit. Na analyse van het gebruik zijn een aantal kaartautomaten herplaatst naar drukke haltes, waardoor de automaten beter benut worden. Om er voor te zorgen dat stadspashouders zonder bankpas toch met het OV kunnen blijven reizen is er in samenwerking met de gemeente een actie gestart, waardoor deze reizigers een OV-chipkaart met korting kunnen kopen inclusief reissaldo. Hierdoor is de OV-chipkaart voor deze doelgroep gratis.



Voor de reizigers die toch in de voertuigen willen betalen, is betaling met pin, contactloos en creditcard mogelijk gemaakt. De laatste stap die in het programma wordt gezet, na de mediacampagne en informatie aan reizigers, is het afschaffen van contante betalingen in de bus en tram. In september 2016 introduceerde GVB het pinnen op de bus. Burgemeester Van der Laan verrichtte symbolisch de eerste pintransactie en gaf daarmee het startsein aan de invoering van pinapparaten op alle andere buslijnen. Alle 200 bussen zijn inmiddels uitgerust met de pinapparaten en het achterliggende kassasysteem. Per 26 maart 2017 is het contant betalen afgeschaft in de bussen. In 2017 zullen ook de 200 trams worden voorzien van pinapparatuur en verdwijnt eind 2017 ook het cash van de tram.

aantal incidenten gestegen

Aantal incidenten

Het aantal incidenten steeg in het verslagjaar met 8,4% ten opzichte van 2015. Ten opzichte van de stijging van het aantal reizigersritten met 2,9% is dit een flinke toename.

TABEL 2.6 Incidenten

<i>Sociale veiligheid bij Bus, Tram, Metro, Veren, Tickets & Info en streekvervoer</i>	2016	2015	%
Incidenten	2.139	1.974	+8,4%

Spuugkit

GVB is al jaren partner in de ketengroep ketenintensivering Veilige Publieke Taak (VPT) Amsterdam. Dit is een voortvloeisel uit een landelijke aanpak om agressie en het geweld tegen werknemers met een publieke taak te verlagen. De nadruk van VPT ligt op afstemming met ketenpartners en de eenduidigheid in aanpak door en samenwerking met politie en het openbaar ministerie.

Op dinsdag 12 april 2016 organiseerde het openbaar ministerie een themazitting VPT in de rechtbank van Amsterdam. Tijdens deze zitting dienden twee zaken waarbij een medewerker van GVB het slachtoffer was van geweld. De verdachte van spugen in het gezicht van een handhaver van OV-Zorg werd achterhaald door het gebruik van de spuugkit, waarmee de spuug wordt veiliggesteld waardoor DNA kan worden afgenomen. Hij werd veroordeeld tot een taakstraf van 40 uur en het betalen van een schadevergoeding van € 200 aan het slachtoffer.

aangereden op circa 8.000 incidenten, waarvan circa 1.300 met prioriteit

Aantal voorvallen waarop is aangereden door OV-zorg

OV-zorg is in 2016 op 7.989 voorvallen aangereden (2015: 7.822 voorvallen). Hiervan zijn 5.850 voorvallen waarbij assistentie is verleend met betrekking tot de exploitatie van het openbaar vervoer en 2.139 incidenten in het kader van sociale veiligheid. Van het totaal aantal meldingen waren er in het verslagjaar 1.298 een prioriteitmelding (2015: 1.128).

drukte in de stad speelt GVB parten om snel ter plekke te zijn

Bij de prioriteitmeldingen was OV-zorg in 86,8% van de gevallen binnen 15 minuten ter plaatse (2015: 87,3%). Als een incident hoog geprioriteerd wordt, heeft OV-zorg als norm binnen 7 minuten ter plaatse te zijn. In 2016 is in deze urgente gevallen een gemiddelde aanrijtijd van 6:40 minuten gerealiseerd (2015: 6:20). Met name de drukte in de stad speelt parten om sneller ter plekke te zijn.

besproken hoe collega's reizigers en zichzelf beschermen

Internationale dag voor veiligheid en gezondheid

GVB vierde op 28 april de internationale dag voor veiligheid en gezondheid op het werk. Zo werd besproken hoe collega's reizigers en zichzelf beschermen tegen agressie en vandalisme en ervoor zorgen dat ze zich veilig voelen, maar ook veilig zijn. Medewerkers stonden stil bij het verhaal van een collega die slachtoffer werd van agressie, en een van de verdachten weer tegenkomt in de rechtszaal. Ook werd besproken hoe met terreurdreiging om te gaan. Bescherming tegen bedrijfsongevallen en andere gevaren op het werk, de arboveiligheid, kwam uitgebreid aan bod. Ook werd benadrukt dat transportveiligheid een optelsom is van veilige infrastructuur, veilig materieel en veilige exploitatie.

Scholieren: voorlichting en gele kaart

In het verslagjaar werd voorlichting gegeven op scholen en ging de pilot 'gele kaart' van start: een waarschuwingskaart die een middelbare scholier kan ontvangen bij het verstoren van de orde, rust en veiligheid in het openbaar vervoer. De gele kaart is positief ontvangen door de handhavers OV-zorg, maar ook door de scholen. Voor de handhavers van GVB is de kaart een tussenmiddel om scholieren een waarschuwing te geven. De gele kaart helpt GVB ook om in gesprek te gaan met middelbare scholen over eventuele scholierenoverlast.



Bereikbaar en economisch sterk

GVB sponsort initiatieven die de stad schoner, levendiger of weerbaarder maken

Sponsoring van maatschappelijke initiatieven

GVB sponsort allerlei initiatieven. Het sponsorbeleid van GVB kent de volgende domeinen: Duurzaamheid, Amsterdamse cultuur en Amsterdamse historie. Binnen deze gebieden sponsort GVB initiatieven, die de stad schoner, levendiger of weerbaarder maken. Deze sponsoring kan ook in de vorm van een sterk gereduceerd reclameaanbod voor culturele instellingen.

In 2016 sponsorden we onder andere deze initiatieven:

- Kunstschooldaagse
- Kinderfeestbeest
- Herdenkingen: Dachau, Auschwitz, Februaristaking
- Amsterdam Dialoog
- Affordable Art Fair Amsterdam
- Sinterklaasintocht, bezoek met GVB-pakjesbus aan kinderen in ziekenhuis
- Lentecconcerten van Nieuw Amsterdams Klarinet Kwartet en Yentl en de Boer, in Remise Lekstraat.

samenwerkingsvormen met RAI Amsterdam en festivals in Noord gelden als goede voorbeelden

Een bereikbaar Amsterdam, 365 dagen per jaar

Amsterdam bruist van evenementen en festivals. GVB werkt de komende jaren, in nauwe samenwerking met stakeholders, om op deze drukke dagen bezoekersstromen in goede banen te leiden. De toenemende drukte in de binnenstad helpt GVB terug te dringen door speciale regionale kaartjes aan te bieden, een hotspotaanpak voor knelpunten te hanteren en maatwerkafspraken te maken met culturele instellingen. De samenwerkingsvormen met RAI Amsterdam en festivals in Noord gelden als goede voorbeelden, die breder toegepast zullen worden.



Valtifest

GVB zoekt samenwerking met aanbieders van deelconcepten

Ontwikkelingen op het gebied van mobiliteit als deur-tot-deurvervoer en de daarbij behorende apps, deelfietsen en auto's bieden een kans voor GVB om ervoor te zorgen dat Amsterdam nog beter bereikbaar wordt. Dan doen we door onze data in te zetten voor het optimaliseren van mobiliteitsstromen in Amsterdam en voor de 'last mile' (van de laatste OV-halte tot de deur) samenwerking te zoeken met aanbieders van deelconcepten. Bij gebiedsontwikkelingen zijn we vroeg in het proces aangehaakt om te zorgen dat OV een vanzelfsprekend onderdeel wordt van het plan.

verdere integratie van het standaard OV en vraaggestuurd OV

Een bereikbare stad betekent ook dat mensen die slecht been zijn of een smalle beurs hebben gebruik kunnen maken van het OV. Daarom gaat GVB de komende periode een actievere rol spelen in het vervoer voor specifieke doelgroepen, zoals 75+'ers. Dit vergt een verdere integratie van het standaard OV en vraaggestuurd OV (nu vormgegeven in het Aanvullend Openbaar Vervoer).

Gelderlandpleinbus

Gelderlandplein

Als eerste vervoerder in Nederland is GVB een publiek-private samenwerking met een vastgoedeigenaar (Kroonberggroep) aangegaan. In deze samenwerking verzorgt GVB het vervoer van en naar het Winkelcentrum Gelderlandplein. Daarbij worden twee verschillende doelgroepen bediend: de (oudere) bewoners uit Buitenveldert-west en de professionals van de Zuidas. Dit vervoer wordt zonder overheidssubsidie geëxploiteerd en draagt bij aan de ontwikkeling en bereikbaarheid van de Zuidas en Buitenveldert-west.

- GVB verzorgt het vervoer van en naar winkelcentrum Gelderlandplein;
- 2 buslijnen, luxe 22-persoons voertuigen;
- Per dag reizen er ongeveer 350 reizigers met deze twee lijnen op alle dagen in de week;

- Zonder overheidssubsidie geëxploiteerd;
- Draagt bij aan de ontwikkeling en bereikbaarheid;
- In 2017 volgt uitbreiding met 2 nieuwe lijnen.

lokale ondernemers te steunen
waar mogelijk

Het versterken van de lokale economie

Binnen de daarvoor geldende wettelijke kaders, zoals de aanbestedingswet, probeert GVB de komende jaren waar mogelijk lokale ondernemers te steunen. Een aantal van onze stations ondergaat bijvoorbeeld de komende jaren een metamorfose, waarbij bekeken wordt of Amsterdamse ondernemers een plek kunnen krijgen. De veranderende mobiliteitswereld, waarbij nauwere samenwerking tussen verschillende mobiliteitsconcepten centraal zal staan, biedt ook de mogelijkheid om samen met Amsterdamse partijen die oplossingen bieden op bijvoorbeeld het gebied van deelfietsen, of die op creatieve manieren mee kunnen denken over de rol van GVB in de mobiliteitsketen over 10 jaar.



We zijn trots op de familie Singh, ondernemers van Hapjeshoek op metrostation Waterloo plein.

Aanpak Zuidas Bereikbaar

Bevorderen mobiliteit

Om de automobiliteit in en rondom de Amsterdamse Zuidas te verminderen, is het initiatief Zuidaspas per 12 januari gestart. De *Aanpak Zuidas Bereikbaar* heeft als doelstelling om 3.000 reizigers de stimuleren om tijdens de spits met een ander vervoersmiddel dan de auto te reizen óf buiten de spits te reizen. De Zuidaspas is een alternatieve OV-kaart, die specifiek geldt voor het Zuidas-gebied. Tijdens de pilotfase, die drie maanden duurt, kunnen werknemers van bedrijven die gevestigd zijn op de Zuidas gratis gebruikmaken van deze pas. Nu reizen zij nog vaak met de auto, terwijl de wegcapaciteit op de Zuidas dat vaak niet aankan. Je kunt onder meer met tram, bus of metro reizen, een OV-fiets huren of een deelauto gebruiken.

I travel Business Card

De I travel Business Card is een mobiliteitskaart die toegang geeft tot alle vormen van (openbaar) vervoer, niet alleen in Amsterdam en omgeving maar door heel Nederland. Daarmee bieden werkgevers hun medewerkers de mogelijkheid om comfortabel te reizen. Voor werkgevers wordt de organisatie en administratie van het woon-werk- en zakelijk verkeer een stuk eenvoudiger en overzichtelijker. I travel biedt een totale mobiliteitsoplossing voor zowel woon-werkverkeer als voor zakelijke reizen. En dat allemaal met één kaart.

netwerk dat bedrijven aan
studenten koppelt

Lidmaatschap Enactus

Per 2017 is GVB lid van Enactus, een netwerk dat bedrijven aan studenten koppelt teneinde bedrijven te helpen met maatschappelijke opgaven. In 2017 wordt samen met een projectteam vanuit een Amsterdamse universiteit onderzocht waar zij een bijdrage kunnen leveren.

Bijdrage GVB Stations Retail & Ontwikkeling BV

Het dagelijks leven van reizigers op de metrostations op een verrassende, Amsterdamse wijze gemakkelijker maken'. Dat is de missie van GVB Stations Retail & Ontwikkeling BV. Hieronder wordt duidelijk gemaakt hoe de activiteiten van deze onderneming bijdragen aan de vijf doelen van GVB.



Het OV aantrekkelijker maken door de **verblijfskwaliteit in stations**, op perrons en op haltes te verhogen door aanbod van producten, diensten en services te regisseren en te zorgen dat de ruimte toegankelijk, veilig, schoon, overzichtelijk en uitnodigend is. Het verblijf in de OV-ruimte is uiteraard functioneel, maar dient bij te dragen aan een aangename reiservaring. We noemen dat: 'het verblijf op de stations op een verrassende wijze gemakkelijker maken'.

In de jaarlijkse **klantenwaardering**, die wordt gemeten met de OV-Klantenbarometer, telt de waardering voor de haltes en stations mee. Het verbeteren van de verblijfskwaliteit op stations heeft een positief effect op deze waardering.

Met het verbeteren van de metrostations en het toevoegen van commercie willen wij de **loyaliteit** van onze reizigers aan GVB vergroten. Loyale reizigers maken vaker gebruik van het OV. Dit draagt bij aan de groei van het aantal reizigers naar 1 miljoen verplaatsingen.



Het toevoegen van commerciële ruimtes aan de metrostations levert ook **extra inkomsten** op voor het OV-systeem in Amsterdam. Deze extra inkomsten kunnen we, samen met Gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam, als kwaliteitsimpuls in het OV-systeem investeren.



Bij de keuze van een retail-, horeca- of serviceconcept en diensten wordt eerst gekeken of het concept voldoet aan de kernwaarden van GVB Stations Retail & Ontwikkeling BV, te weten 'gemak, verrassend en Amsterdam'. Vanuit deze ambitie willen wij ons richten op Amsterdamse ondernemers, waardoor wij **een sterke partner voor Amsterdamse ondernemers*** worden.

* Indien er geen geschikt Amsterdams concept is, zal gekozen worden voor een (inter)nationaal concept dat aan de kernwaarden voldoet.

Tot de vijf beste werkgevers van Amsterdam behoren

GVB staat als werkgever midden in de Amsterdamse maatschappij. Daarom wil GVB een afspiegeling zijn van de Amsterdamse samenleving. Aan medewerkers en inhuurkrachten bieden wij meer dan 4.000 mensen een goede baan, waarvan een groot deel afkomstig is uit Amsterdam en omstreken. GVB streeft actief naar een divers personeelsbestand. Dat betekent dat we in de werving van nieuwe collega's rekening houden met deze doelstelling en wij tevens een oog hebben voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Eenmaal medewerker, werken we samen aan een duurzame inzetbaarheid.

TABEL 2.7 **Kernpunten**



Medewerkerbetrokkenheid

Het tot de vijf beste werkgevers van Amsterdam behoren, is een strategische doelstelling van GVB. Graadmeter hiervoor is de medewerkerbetrokkenheid, die tweejaarlijks wordt gemeten. De uitkomsten worden intensief besproken binnen de organisatie en de bedrijfsonderdelen maken actieplannen die tot behoud en verbetering van de scores dienen te leiden.



Duurzame inzetbaarheid

Ons doel is dat medewerkers van GVB net zo gezond aan hun carrière beginnen als die afronden. Daartoe heeft GVB samen met de OR een programma opgesteld, gericht op het doorlopen van de juiste carrièrepaden en de verlaging van ziekteverzuim. Het programma heeft een sterke focus op een veilige werkomgeving en een groot aandeel van het programma is gericht op gezondheid, zowel preventief als curatief.



Strategische personeelsplanning, werving & selectie

Een sterk en passend medewerkersbestand is voor GVB van groot belang. Omdat GVB de komende jaren groeit in reizigersaantallen (in lijn met de groei van de stad; denk aan de uitbreiding Noord/Zuidlijn), zal het personeelsbestand van GVB uitbreiden. Daarnaast gaat een groot aantal medewerkers - welverdiend - met pensioen. Dat maakt dat GVB er op gericht is om een goede strategische personeelsplanning op te stellen en te volgen en de werving en opleiding in de komende jaren zodanig in te vullen dat GVB zowel kwalitatief als kwantitatief over voldoende en de juiste mensen beschikt. Omdat het lastig is om voor sommige vacatures voldoende kandidaten te krijgen, zetten wij sterk in op goede arbeidsmarktcommunicatie en werken we samen met scholen en universiteiten om via leer/werktrajecten jonge mensen (vooral voor technische functies) aan ons te verbinden. Ook doet GVB mee aan introductiedagen en terugkomdagen.



Organisatieontwikkeling en -cultuur

GVB streeft naar een klantgerichte en productieve cultuur, gebaseerd op verbondenheid. Wij richten ons erop om ervoor te zorgen dat de punten uit ons medewerkerbetrokkenheidsonderzoek die door onze medewerkers als minst prettig worden ervaren, worden aangepakt. Met het programma 'de Reis van de Reiziger' werkt GVB aan het verhogen van de reizigerstevredenheid en het verbeteren van een innovatie- en servicegerichte cultuur. Wij vinden het daarnaast belangrijk dat managers in de organisatie goed uitgerust zijn voor hun werk. Daarom zet GVB in om managers sterker te maken door middel van leiderschapsprogramma's.



Een afspiegeling van de Amsterdamse samenleving

Het medewerkersbestand van GVB is een afspiegeling van de Amsterdamse samenleving. Diversiteit staat bij GVB voorop. De achtergrond hiervan is dat wij ervan overtuigd zijn dat een divers samengesteld team betere besluiten neemt, effectiever is en bovendien achten wij het onze maatschappelijke verantwoordelijkheid werkgelegenheid te bieden aan alle Amsterdammers, ook aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Wij geven hier invulling aan door bij de werving daarop te focussen en er alles aan te doen om mensen zich bij GVB thuis te laten voelen. Zie hiervoor de pijler 'GVB onderneemt sociaal' in het vorige hoofdstuk.

input voor interne
verbeterplannen

Medewerkerbetrokkenheid

Tweejaarlijks onderzoekt GVB de medewerkerbetrokkenheid en -tevredenheid in een medewerkerbetrokkenheidsonderzoek (MBO). Het doel van het onderzoek is het inzichtelijk maken van de werkbeleving. De resultaten uit het onderzoek dienen als input voor interne verbeterplannen.

response gestegen, resultaten
blijven op hoge niveau

In het najaar van 2016 werd het periodieke onderzoek weer uitgevoerd. Eind 2016 zijn de resultaten gepubliceerd. De response bedroeg 66%, een aanzienlijke stijging ten opzichte van de vorige keer in 2014 toen de response 58% bedroeg. De resultaten zijn in tabel 2.7 weergegeven.

TABEL 2.8 MBO

Rapportcijfer 1-10	Score GVB 2016	Benchmark 2016	Vershil GVB benchmark	Score GVB 2014
Tevredenheid	7,6	7,2	+0,4	7,6
Vitaliteit	7,6	7,5	+0,1	7,5
Werk sfeer	7,7	7,6	+0,1	7,7
Betrokkenheid	8,2	7,6	+0,4	8,3
Bevlogenheid	7,5	7,5	-	7,5
Leiderschap	7,5	7,1	+0,4	7,6
Efficiëncy	6,4	6,3	+0,1	6,6
Klantgerichtheid	7,3	7,4	-0,1	7,3

De resultaten over 2016 laten een stabiele en op veel punten stijgende trend zien ten opzichte van de in 2012 en 2014 fors gestegen cijfers. GVB heeft veel van de hoge cijfers kunnen behouden (bevlogenheid, tevredenheid, klantgerichtheid en werksfeer) en is op gebied van vitaliteit zelfs licht verbeterd. Betrokkenheid, efficiëntie en leiderschap zijn nog steeds hoog, maar laten een lichte daling zien ten opzichte van 2014.

Medewerkers van GVB scoren op bijna alle thema's een betere beleving dan Benchmark NL (betrokkenheid, tevredenheid, efficiëntie, vitaliteit, leiderschap en werksfeer).

Uit het onderzoek kwam verder naar voren dat werkdruk een belangrijk aandachtspunt blijft. Het punt 'ongewenste omgangsvormen' is licht verbeterd, maar gelet op de genomen maatregelen is nog meer aandacht nodig.

Net als in voorgaande jaren zal elke afdeling een eigen actieplan maken met daarin de verbeteracties. Eind 2018 zal wederom een MBO uitgevoerd worden.



methode De antwoorden van medewerkers blijven anoniem. Met bureau Effectory, dat het onderzoek uitvoert, is overeengekomen dat GVB geen inzage krijgt in de ingevulde vragenlijsten. Ook rapporteert Effectory alleen de gemiddelde score van een groep, zodat individuele resultaten niet herleidbaar zijn. Deze groep dient daarom bovendien uit minimaal vijf medewerkers te bestaan, waarvan tenminste vier medewerkers hebben gereageerd. GVB wil dat alle medewerkers hun stem kunnen laten horen, zonder enige drempel.

grote werkgever **Samenstelling personeelsbestand en diversiteit** GVB heeft ongeveer 3.750 medewerkers (ruim 3.600 FTE) in dienst en behoort hiermee tot de grootste werkgevers van Amsterdam. In het verslagjaar is het personeelsbestand toegenomen. In 2015 zijn 306 medewerkers in dienst getreden en 201 FTE uit dienst getreden.

TABEL 2.9 **Personeelsomvang**

Aantallen	2016	2015	2014	2013	2012
FTE					
Ultimo jaar	3.633	3.546	3.546	3.567	3.543
Jaargemiddelde	3.579	3.551	3.551	3.551	3.696
Medewerkers					
Ultimo jaar	3.846	3.741	3.735	3.750	3.710
Jaargemiddelde	3.783	3.744	3.737	3.729	3.886
Dienstverband					
Voltijd	75	75	76	77	80
Deeltijd	25	25	24	23	20

uitstroom ingevuld met relatief jonge medewerkers

De werknemers die uitstroombden, zijn door relatief jonge medewerkers opgevolgd. Daarom is de gemiddelde leeftijd voor het eerst in jaren gedaald. Met 40% is het segment 55 jaar en ouder hoog te noemen, te hoog om een evenwichtige en duurzaam inzetbare personeelspopulatie te behouden. Deze tendens vraagt de komende jaren veel aandacht van het management en de personeelsvertegenwoordiging om toch op een efficiënte wijze invulling te kunnen geven aan de onregelmatige diensten (waaronder 's avonds en 's nachts) die noodzakelijk zijn voor de

bedrijfsvoering. De aankomende uitstroom van pensioengerechtigden heeft de volle aandacht van GVB. In bepaalde functies wordt actief gewerkt aan het borgen van kennis en overdragen van vakmanschap.



man/vrouw-verdeling 3:1

Man/vrouw-verdeling

De man/vrouw-verdeling vertoont een zeer geleidelijke ontwikkeling naar een meer evenwichtige verdeling. In 2016 was de verdeling 3 (man) : 1 (vrouw).

TABEL 2.10 Man/vrouw-verdeling

	2016	2015	2014	2013	2012
Man	75	76	76	76	77
Vrouw	25	24	24	24	23
Totaal	100	100	100	100	100

gemiddelde leeftijd gedaald

Leeftijd

Na jaren van stijging is in 2016 de gemiddelde leeftijd van onze medewerkers gedaald. Eind 2016 bevindt GVB zich met een gemiddelde leeftijd van ongeveer op het niveau van 2013

TABEL 2.11 Leeftijd

	2016	2015	2014	2013	2012
Gemiddelde leeftijd					
Gemiddelde leeftijd medewerkers	49,7	50,0	49,9	49,6	49,3
Personeelssamenstelling					
<i>Naar leeftijd, percentuele verdeling</i>					
Tot 25 jaar	2	1	1	1	1
25 tot 35 jaar	10	10	9	9	9
35 tot 45 jaar	16	17	18	19	19
45 tot 55 jaar	32	32	32	32	33
55 tot en met 60 jaar	22	23	24	26	27
61 jaar en ouder	18	17	16	13	11
Totaal	100	100	100	100	100

circa 50% van de medewerkers werkt 15 of meer jaren voor GVB

Jaren dienstverband

Behalve dat de gemiddelde leeftijd relatief hoog is, zijn medewerkers bij GVB gemiddeld ook lang in dienst. Circa 50% van de medewerkers werkt al 15 jaar of meer voor GVB.

TABEL 2.12 **Dienstverband**

<i>Naar jaren, percentuele verdeling</i>	2016	2015	2014	2013	2012
Tot 1 jaar	8	5	4	5	2
1 tot 5 jaar	14	12	11	10	14
5 tot 15 jaar	29	32	33	34	35
15 tot 25 jaar	19	18	19	18	17
25 tot 40 jaar	27	30	31	32	31
40 jaar en hoger	3	3	2	1	1
Totaal	100	100	100	100	100

veel jubilea in 2016
(40 jaar in dienst)

Jubilea

In 2016 hebben in totaal 204 medewerkers een jubileum gevierd. Daarvan waren maar liefst 91 medewerkers 40 jaar in dienst.

TABEL 2.13 **Jubilea**

	2016	2015
12,5 jaar	72	96
25 jaar	41	68
40 jaar	91	58
Totaal	204	222



voor 150 functies typering en
waarderingen vastgesteld

Funciewaardering

Voor het opstellen van (nieuwe- en inhoudelijk wijzigende) functietyperingen en waardering hiervan (tot en met de cao-schalen) is een adviescommissie ingesteld. In 2016 heeft de commissie voor zijn 150 functies typering en waarderingen vastgesteld.

gemiddelde bruto-loonsom
€ 65.925

Loonsom

De gemiddelde bruto-loonsom inclusief werkgeverslasten van de medewerkers over 2016 bedraagt € 65.925. In 2015 bedroeg deze € 63.776.

wijzigingen cao 2016

Cao en arbeidsvoorwaarden

Een goede cao gaat niet alleen over loon, maar ook over zaken als werkvoorzieningen, opleidingen, vitaliteit en duurzame inzetbaarheid.

marktconformiteit van belang

Met bepaling van het arbeidsvoorwaardenpakket moet GVB zijn positie in de OV-markt goed in de gaten houden, zodat ook voor een volgende concessie een goed functionerende en marktconforme organisatie beschikbaar is. Het opnieuw verkrijgen van een ongedeelde concessie na 2024 heeft voor zowel GVB als voor de vakbonden en medezeggenschap een zeer hoge prioriteit.

In 2016 werden onder andere de volgende wijzigingen overeengekomen:

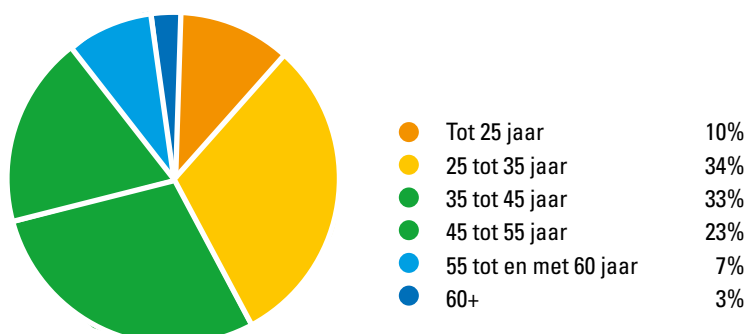
- 1 januari 2016 is een structurele loonsverhoging geboden van 2,5%. De eerste 1,5% van deze verhoging is bedoeld als koopkrachtcorrectie. De overgebleven 1% heeft te maken met de aangepaste indexatie van het ABP-pensioen (voorheen indexeerde het pensioen jaarlijks op basis van de stijging van lonen maar vanaf 2016 is dit op basis van de stijging van prijzen).
- Medewerkers ontvingen een eenmalige uitkering van € 300,- bruto.
- Medewerkers die op of na 1 januari 1997 in dienst zijn getreden ontvingen gelijke aanspraak op vakantiedagen.
- De ketenregeling is aangepast. Deze regeling gaat over het aantal contracten voor bepaalde tijd dat mag worden afgesloten en de totale duur hiervan, voordat een dienstverband voor onbepaalde tijd wordt aangegaan. Het aantal contracten was en blijft drie, maar de maximale duur gaat van drie naar twee jaar. Een uitzondering op deze regel tot maximaal zes contracten in maximaal vier jaar geldt voor projectgebonden en tijdelijk gefinancierde functies zoals bij infrastructurele projecten, bijvoorbeeld bij de Noord/Zuidlijn.

239 mensen zijn nieuw in dienst
gekomen

Werving en selectie

In 2016 zijn er in totaal 522 mensen geplaatst bij GVB. Hiervan zijn er 97 medewerkers binnen GVB doorgestroomd naar een andere functie. 239 mensen zijn nieuw in dienst gekomen. De overige 186 medewerkers zijn externe medewerkers, die tijdelijke functies bekleeden. Tien procent van de aangenomen kandidaten is 55 jaar of ouder. Drie procent is zelfs 60+. Tien procent van de aangenomen kandidaten is jonger dan 25 jaar.

FIGUUR 2.5 Leefstijdsverdeling aangenomen kandidaten 2016



Wervingsdag

Ruim vijftig mensen kwamen langs tijdens de wervingsdag op dinsdag 22 maart 2016 die een samenwerking was tussen het vaste uitzendbureau voor GVB en het Werkgeversservicepunt (WSP) van de gemeente.



beleid inhuur

GVB maakt gebruik van inhuur voor diverse functies en in diverse bedrijfsonderdelen. Grootschalige inhuur, zoals rijdend personeel en technisch personeel, is aanbesteed. De overige inhuur is niet aanbesteed. Inhuur vindt plaats via de interne inhuurdesk. De inhuurdesk maakt gebruik van een 'online marktplaats'. Aanvragen voor inhuurpersoneel worden bij partijen, die zich hebben aangemeld op de marktplaats, kenbaar gemaakt. Zij kunnen hierop reageren. Vervolgens wordt er een selectie gemaakt en worden kandidaten uitgenodigd voor een gesprek. De kandidaat die het beste scoort, krijgt de opdracht gegund.

2.200 vacatures tot en met 2024

Strategische personeelplanning

Tot en met 2024 komen er bij GVB 2.200 vacatures bij. Ongeveer een derde van de huidige collega's gaat binnen tien jaar met pensioen of verlaat het bedrijf om andere redenen, zo is de verwachting. Het invullen van de vacatures is een uitdaging, met name in de techniek. De vernieuwing is ook een kans waarbij kan worden ingespeeld op het veranderende werkpakket, onder andere door de komst van de Noord/Zuidlijn, de verbouwing van de Amstelveenlijn en de opkomst van moderne ICT-techniek in het onderhoud van railinfra en materieel.

inzichten in strategische personeelsplanning verbeterd

Met strategische personeelsplanning brengt GVB in kaart wat er de komende tien jaar allemaal gaat veranderen, in zowel werkpakket en personeelsbestand. In 2016 zijn de inzichten hierin verbeterd en organiseerde GVB op basis van de resultaten diverse activiteiten richting toekomstige arbeidsmarkt, zoals beurzen, schoolbezoeken, studieopdrachten voor studenten, werkbezoeken en rondleidingen.

lichte stijging van arbeidsverzuim

Arbeidsverzuim

Het arbeidsverzuim over 2016 bedroeg 6,4%. Dit betreft een lichte stijging ten opzichte van een jaar eerder, toen dit nog 6,2% bedroeg. Op basis van arbeidsverzuimanalyses worden tijdelijke en structurele maatregelen getroffen

om het arbeidsverzuim te reduceren, zowel preventief als curatief. Preventieve programma's richten zich op het wegnemen van de oorzaken voor verzuim. Voorbeelden hiervan zijn GVB Gezond, Gezond de klok rond, stoppen met roken en de budgetcoach (begeleiding bij schuldenproblematiek). Zie ook Vitaliteit, verder in dit hoofdstuk.

TABEL 2.14 **Arbeidsverzuim**

	2016	2015	2014	2013	2012
Totaal*	6,4%	6,2%	5,9%	6,9%	7,5%

* *Het arbeidsverzuim omvat alle medewerkers die hun eigen functie niet of slechts gedeeltelijk kunnen uitoefenen. Het verzuimpercentage: het quotiënt van het aantal ziekte-kalenderdagen en het aantal kalenderdagen vermenigvuldigd met het aantal FTE.*

Veiligheid

Wet lokaal spoor

bijna duizend collega's ontvingen een bevoegdheidspas

De Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) is de aangewezen toezichthouder op het gebied van de wetgeving met betrekking tot openbaar vervoer. Om de exploitatie te kunnen uitoefenen, stelt de wet dat een vervoerder in bezit moet zijn van een aantal vergunningen, beschikkingen en certificaten. De Wet lokaal spoor schrijft voor welke criteria van toepassing zijn op veiligheidsfuncties. Wie na keuring niet aan de gestelde medische en psychologische eisen voldoet, mag zijn beroep niet uitoefenen.

450 medewerkers gekeurd

In totaal hebben ruim 1.300 GVB'ers te maken met de medische en psychologische keuring als onderdeel van de Wet lokaal spoor. 450 Collega's waren al in 2015 gekeurd. In 2016 volgden de overige 850 collega's.

Arbo-veiligheid

Graadmeter voor de arbo-veiligheid is de ongevallen frequentie-index.

De ongevallen frequentie-index (IF-rate) geeft het aantal verzuimgevallen als gevolg van arbeids-, verkeersongevallen en agressie/geweldsincidenten per miljoen gewerkte uren weer.

ongevallen-frequentie-index gestegen

De ongevallen frequentie-index is in het verslagjaar met 14% gestegen ten opzichte van 2015. In totaal was er in 2016 sprake van 4,8 verzuimgevallen als gevolg van arbeids- en verkeersongevallen en agressie/geweldsincidenten per miljoen gewerkte uren. In 2015 bedroeg dit aantal nog 4,2.

TABEL 2.15 **IF-rate**

Ongevallen frequentie-index	2016	2015	%
Ongevallen frequentie-index	4,8	4,2	+14%

Signaleren onveilige situaties

nieuw systeem voor signaleren onveilige situaties in gebruik genomen

Vanaf begin 2016 heeft GVB een nieuw systeem gelanceerd, waarmee collega's beter dan voorheen gevaarlijke situaties op het werk kunnen melden. Het SOS-systeem (Signaleren Onveilige Situaties) maakt het voor medewerkers makkelijker om situaties te melden en om te zien wat er daadwerkelijk met de meldingen gebeurt. Daarnaast geeft het GVB een goed overzicht van de veiligheid op de werkplek. Inmiddels wordt het systeem volop gebruikt.



internationale dag voor
veiligheid en gezondheid

Veiligheidsdag

GVB vierde op 28 april 2016 de internationale dag voor veiligheid en gezondheid op het werk. Zo werd besproken hoe collega's reizigers en zichzelf beschermen tegen agressie en vandalisme en ervoor zorgen dat ze zich veilig voelen, maar ook veilig zijn. Medewerkers stonden stil bij het verhaal van een collega die slachtoffer werd van agressie, en een van de verdachten weer tegenkomt in de rechtszaal. Ook werd besproken hoe met terreurdreiging om te gaan. Bescherming tegen bedrijfsongevallen en andere gevaren op het werk, de arbo-veiligheid, kwam uitgebreid aan bod. Ook werd benadrukt dat transportveiligheid een optelsom is van veilige infrastructuur, veilig materieel en veilige exploitatie.

vergroot de pakkans
van de dader

Spuugkit

Hoewel het aantal incidenten afneemt, worden medewerkers van GVB nog steeds bespuugd tijdens hun werk. Spugen is asociaal, vernederend en strafbaar. Bespuugd worden heeft grote impact op het slachtoffer. De inzet van de spuugkit vergroot niet alleen de pakkans van de dader (omdat hij/zij DNA achterlaat), er gaat ook een preventieve werking van uit.

Na de succesvolle proef in 2016 met de spuugkit op lijnen 1 en 17 gebruikt GVB de spuugkit vanaf 8 februari 2017 op alle lijnen. De inzet van de spuugkit gebeurt in nauwe samenwerking met Politie en Openbaar Ministerie. Ons Stafbureau Sociale Veiligheid heeft met hen goede werkafspraken gemaakt over het gebruik ervan.



GVB Ideeënbus

De GVB Ideeënbus ontvangt jaarlijks vele ideeën van medewerkers. In 2016 kwam één van de ideeën van Rob van Lieshout. Hij ontwikkelde een kussen dat onderhoudsmedewerkers betere arbeidsomstandigheden biedt. Dit kussen wordt gebruikt door medewerkers die onderhoud verrichten aan de stroomafnemers, bovenop de metro's. De heer van Lieshout heeft een gratificatie ontvangen voor zijn ingediende idee.



Opleidingen

In 2016 vonden diverse opleidingen plaats, naast de operationele instructies en rijlessen. Een greep uit deze opleidingen:

- 3 trainingen (29 medewerkers) Functioneringsgesprek feedback geven en ontvangen
- 8 trainingen (127 medewerkers) Persoonlijk efficiency programma, met name kantoorwerk: outlook, planning
- 3 MBO-workshops (42 medewerkers). Implementatietraject na medewerkerbetrokkenheidonderzoek
- 3 cao-workshops (26 medewerkers) informeren
- 2 workshops 'regie op verzuim' (20 managers)
- 2 workshops integriteit (25 medewerkers).
- 3 Prince 2 Foundation Projectmanagement trainingen (38 medewerkers).
- Train de trainer (begeleiderspool) (10 deelnemers)

Vitaliteit

Programma GVB Gezond

bewust van gezonde leefstijl

In 2009 heeft GVB *GVB Gezond* opgericht: een programma om alle medewerkers bewust te maken van een gezonde leefstijl en de invloed daarvan op de levenskwaliteit. Mensen die lichamelijk en geestelijk lekker in hun vel zitten, werken ook met meer plezier. Dit draagt weer bij aan de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers. Medewerkers mogen kosteloos, maar wel in eigen tijd, gebruik maken van alle coaches en workshops die vanuit GVB Gezond worden aangeboden.

Programma *Gezond de klok rond*

De resultaten uit het onderzoek naar het twee jaar durende programma *Gezond de klok rond* zijn veelbelovend. In het programma heeft GVB gekeken naar de effecten van aangepaste voeding op prestatievermogen, gezondheid en herstel bij collega's in onregelmatige diensten. In totaal hebben 87 medewerkers van verschillende afdelingen meegedaan aan het onderzoek. Met workshops, een nulmeting en een passend voedingsadvies bij de diensten (ochtend, avond of nacht) hebben onderzoekers gegevens verzameld en deze geanalyseerd. Tijdens bepaalde diensten volgden de deelnemers dit voedingsadvies op en hielden een dagboek bij over slaap, vermoeidheid en klachten. Uit het onderzoek blijkt dat deelnemers langer en beter slapen, zich alerter voelen op het werk en minder klachten hebben. Kortom, de aangepaste voeding werkt en leidt tot winst in gezondheid en veiligheid van deelnemers.

TABEL 2.16 **GVB Gezond**

	Resultaten
Coaches voldoen aan verwachtingen	97%
Leefstijl aangepast na coaching	77%
Beveelt deelname aan aan collega's	99%
Gemiddelde waardering voor coaches	9

Activiteiten (onder andere)

- Beleid schuldenproblematiek, trainingen en workshops voor medewerkers en managers, budgetcoach
- ErgoCoaching
- HeartMath trainingen
- Project gezonder roosteren
- Organisatie Leefstijldag
- Ik pas (geen alcohol in vastenperiode) in maart
- Stoptober (stoppen met roken-training) in oktober
- Veerkrachttesten in de week van de werkstress plus een mindfulness-workshop en presentatie stressbeheersing

Stageplaatsen

60 stageplaatsen

GVB biedt stageplaatsen aan jongeren. Hiermee levert de organisatie een bijdrage aan een vroegtijdige positionering op de arbeidsmarkt en aan de opleiding van de Amsterdamse jeugd. In het verslagjaar heeft GVB aan 60 jongeren een stageplek geboden.

TABEL 2.17 **Stagiaires**

	2016	2015	2014	2013	2012
Instroom stagiaires	60	65	67	38	20

Herdenking van Februaristaking 1941

In februari 2016 was het 75 jaar geleden dat in Amsterdam de Februaristaking plaatsvond.

De Februaristaking was een staking op 25 en 26 februari 1941 die begon in Amsterdam en zich uitbreidde naar de Zaanstreek, Haarlem, Velsen, Hilversum en de stad Utrecht en directe omgeving. Het was de eerste grootschalige verzetsactie tegen de Duitse bezetter in Nederland. De staking was het enige massale en openlijke protest tegen de Jodenvervolging in heel bezet Europa. Aanleiding van de staking waren de razzia's in Amsterdam.

Medewerkers van (destijds nog) de Gemeentetram hadden daarbij een belangrijke rol. De Gemeentetram-medewerkers van toen kwamen, met gevaar voor eigen leven, op voor allen die vervolgd werden. Dat is heldhaftig en bewonderenswaardig. Hun gedachtegoed moeten wij omarmen en hun verzet tegen onrecht voortzetten.

Op de dag van de herdenking legde GVB alle openbaar vervoer een minuut stil. Bussen van de vervoerders Connexxion en EBS die op dat moment in Amsterdam waren, sloten zich bij de actie aan. Via de geluidsinstallatie vertelde burgemeester Eberhard van der Laan de passagiers over de actie.

Werkomgeving

EuroPride

Van 23 juli tot 7 augustus 2016 vond de EuroPride plaats in Amsterdam: een speciale editie van de jaarlijkse Gay Pride. GVB was ook in 2016 betrokken bij het evenement. Met meer dan dertig verschillende nationaliteiten en uiteenlopende achtergronden vormt het personeelsbestand van GVB een afspiegeling van de samenleving. Iedereen is welkom om bij GVB te komen werken en iedereen is welkom in het openbaar vervoer; dit is de boodschap die GVB wil uitdragen.

deelname aan EuroPride om
boodschap uit te dragen:
'iedereen is welkom bij GVB'



zichtbaar met EuroPride-tram,
-botenparade en
-bedrijfskleding

In samenwerking met Amsterdam Gay Pride reed er van 11 juli tot 7 augustus 2016 een speciale EuroPride-tram, op wisselende lijnen door Amsterdam. Op zaterdag 6 augustus nam GVB met de GayVB-boot deel aan de jaarlijkse botenparade. Alle bedrijfskleding-dragende collega's hadden de mogelijkheid hun reguliere stropdas of sjaaltje te vervangen voor een vrolijke, speciaal ontworpen GVB-EuroPride stropdas.

HR Proffie

GVB heeft in april 2017 de HR Proffie 2016 voor excellent HR-beleid gewonnen. De jury was onder de indruk van de wijze waarop GVB heeft ingespeeld op grote interne en externe veranderingen met als uiteindelijk doel om commerciëler te gaan opereren. De overige genomineerden waren ING Nederland, gemeente Capelle aan den IJssel en Zorgfederatie Oldenzaal.



De HR Proffie is een gerenommeerde vakprijs die jaarlijks wordt uitgereikt aan de organisatie met het beste HR-beleid van Nederland. Deze prijs, die als sinds 2004 wordt uitgereikt, onderstreept het belang van inspirerend en doeltreffend HR-beleid voor een succesvolle organisatie. De jury was positief verrast over GVB. Men vond de organisatie prettig, open en modern.





Vooruitblik

MVO 2017-2020

In 2017 heeft de directie en de raad van commissarissen het Meerjarenplan MVO vastgesteld. Het gehele plan is te vinden op www.gvb.nl/mvo. In het plan staan de MVO-doelen en aanpak voor de komende 3 jaar, inclusief de volgende mijlpalen.

Mijlpalen

GVB heeft de intentie minimaal de volgende mijlpalen te realiseren:

GVB maakt Amsterdam groener en gezonder

- 100% zero-emissiebussen in 2025;
- 100% hybride veren in 2025;
- GVB rijdt in 2019 geheel op donkergroene stroom;
- GVB werkt 35% energie-efficiënter in 2030 t.o.v. 2013;
- Zonnepanelen op alle stations en panden in 2020;
- GVB hergebruikt of scheidt al het afval in 2020;
- 100% van de vervoersmodaliteiten in 2020 ISO 14001 gecertificeerd voor milieumanagement.
- In 2020 geldt MVO als toetssteen bij projecten, inkoop en investeringen binnen GVB.

GVB onderneemt sociaal

In 2020 is GVB koploper in het bieden van werkgelegenheid voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt door 75 mensen uit de doelgroep van de Participatiewet een plek te bieden binnen de organisatie. Daarnaast streeft GVB naar sociale waardecreatie in brede zin door onder andere in te zetten op dagbesteding voor mensen met een grote afstand tot de arbeidsmarkt, samenwerking met stadsdelen om jongeren die het moeilijk hebben een plek te bieden en statushouders een plek te bieden.

Overig

In 2019 rapporteert GVB volgens principes van 'integrated reporting' en is MVO een integraal onderdeel van inkoop- en investeringsprocessen.

Planning

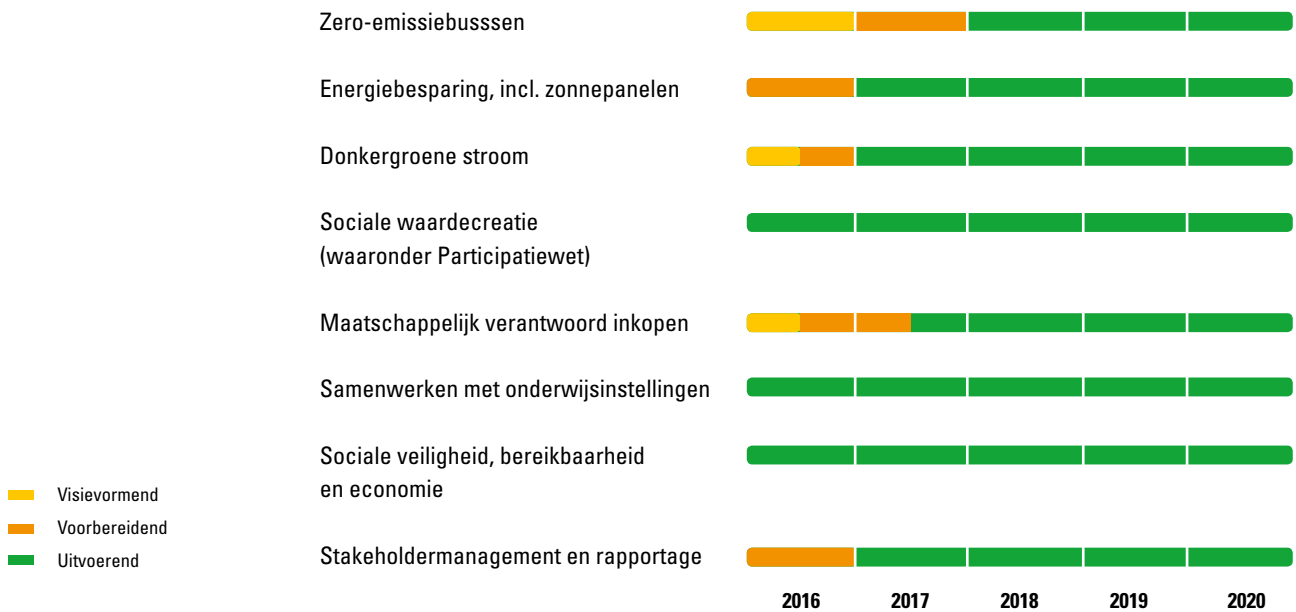
In figuur 3.1 is een planning weergegeven van de fases die de belangrijkste maatschappelijke projecten doorlopen.

Vooruitblik 2017

implementatie plannen

Nu de aanpak en mijlpalen zijn vastgelegd in het meerjarenplan, staat voor 2017 implementatie en impact centraal. In 2017 focussen we ons op het onverminderd uitvoeren van de KPI's energiebesparing en Participatiewet. Daarnaast staat 2017 in het teken van de start van de aanbesteding voor zero-emissiebussen en het donkergroene stroomcontract. Ook krijgen het beleid en iconen voor maatschappelijk verantwoord inkopen verder vorm, gaan we concreet aan de slag met afvalscheiding op het kantoor Arlandaweg en op de stations. We verbeteren de sociale veiligheid en gaan we verder met gastvrij werken, het sponsoren van maatschappelijke initiatieven en het nadenken over en mede-ontwikkelen van ketenoplossingen. Op het gebied van HR werken we verder aan medewerkerstevredenheid, duurzame inzetbaarheid, strategische personeelsplanning en een reizigersgerichte organisatie.

FIGUUR 3.1 Planning maatschappelijke projecten



oplossingen vinden voor de steeds drukker wordende stad

Mobiliteitspartner

2017 is ook het jaar waarin GVB samen met de stad een oplossing wil vinden voor de steeds drukker wordende stad. De stad in beweging houden kunnen we op korte termijn bereiken door de inzet van doorstroomteams. Voor de langere termijn willen we besluiten om extra materieel aan te schaffen en intensief betrokken te worden bij gebiedsontwikkeling.

Amsterdam, 9 mei 2017

Directie GVB Holding NV

Alexandra van Huffelen
Mark Lohmeijer
Tom Middelkoop

algemeen directeur
directeur Techniek & Operatie
financieel directeur

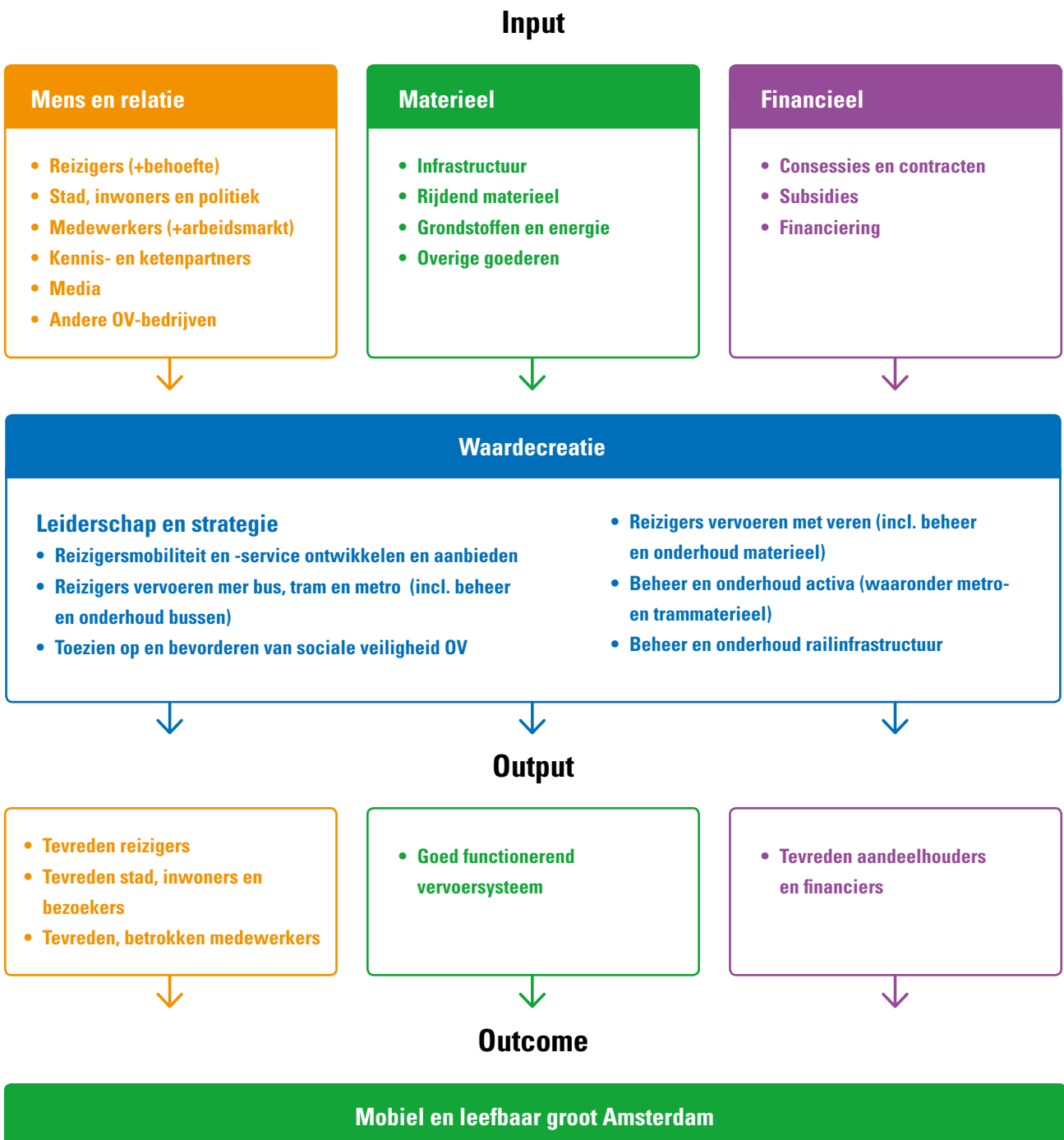


Bijlagen

Bijlage 1 Waardecreatie

GVB creëert waarde voor haar stakeholders. Zoals het voorwoord in dit maatschappelijk jaarverslag al beschrijft, wil GVB de positieve impact van zijn activiteiten zoveel mogelijk maximaliseren en de negatieve impact minimaliseren. Hoe vindt deze waardecreatie precies plaats? Voor wie wordt welke waarde gecreëerd? Deze vragen worden beantwoord in het model.

FIGUUR 4.1 Model voor waardecreatie



Bijlage 2 Materialiteitsanalyse

Om een goede verantwoording in een jaarverslag af te leggen, is het van belang zowel de onderwerpen te behandelen die impact hebben voor de organisatie zelf als de onderwerpen die belangrijk zijn voor stakeholders. GVB heeft een materialiteitsanalyse gemaakt om het belang van de onderwerpen voor verslaglegging te wegen en vast te stellen.

Als basis is de lijst met onderwerpen van Global Reporting Initiative genomen (zie verder in de bijlagen). Global Reporting Initiative heeft een lijst samengesteld met generieke, wereldwijd van belang geachte onderwerpen waarover bedrijven verantwoording kunnen afleggen.

Voor de onderwerpen in de GRI-lijst is enerzijds bepaald wat het belang is volgens de stakeholders en anderzijds wat de impact is voor GVB. De punten die volgens deze analyse 'materieel' zijn en er dus 'toe doen', zijn opgenomen in de bijlage 'GRI-4 tabel' en worden daar - waar mogelijk - toegelicht. Deze toelichting is in de meeste gevallen een verwijzing naar een hoofdstuk in het (financieel) jaarverslag of maatschappelijk jaarverslag, naar de vindplaats van nadere informatie en beantwoording van de vragen.

Methodie

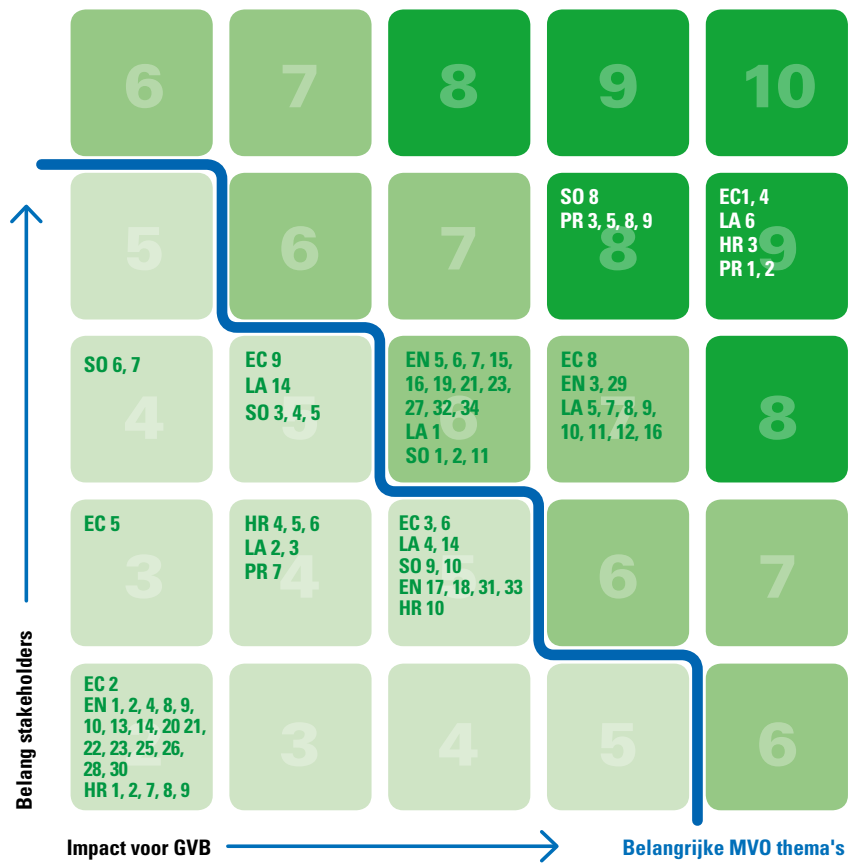
In dialoog met stakeholders is een inventarisatie gemaakt van maatschappelijke aspecten die van belang zijn, en een prioritering daarvan. Hoe gaat dit in zijn werk?

- 1 GVB hanteert de thema's, -aspecten en -indicatoren uit het Global Reporting Initiative (GRI).
- 2 Thema's krijgen in de materialiteitsanalyse een score. De score komt tot stand door het belang volgens de stakeholders (oplopend op een schaal van 1 t/m 5) op te tellen bij de impact hiervan voor GVB (eveneens oplopend op een schaal van 1 t/m 5).

De ranking heeft door GVB plaatsgevonden op basis van inzicht in alle belangen van stakeholders, zoals onder andere is gebleken uit de overleggen zoals weergegeven in het hoofdstuk 'Samen met onze stakeholders'.

- 3 Thema's die in de materialiteitsanalyse zo een 6 of hoger scoren, zijn gekenmerkt als 'belangrijk'. Deze thema's vormen input voor onze MVO-aanpak en -verantwoording.

De codes in de matrix verwijzen naar de GRI-4 tabel, zie bijlage 3 op [pagina xx](#)



Bijlage 3 GRI-4 Tabel

Om de transparantie over haar bedrijfsvoering te vergroten, rapporteert GVB in lijn met het Global Reporting Initiative (GRI 4). Dit is de internationale standaard voor duurzaamheidsverslaglegging. Het door GVB gehanteerde rapportageniveau is 'Core'. De materialiteit is bepaald en in deze bijlagen opgenomen in het hoofdstuk 'materialiteitsanalyse'.

TABEL B3.1 GRI-4 Tabel

GRI	Beschrijving	Externe assurance
	Directe beantwoording	Verwijzing
Strategie		
G4-1	Verklaring van hoogste beslissingsbevoegde van organisatie over relevantie duurzame ontwikkeling voor organisatie en haar strategie Maatschappelijk jaarverslag: Voorwoord GVB heeft MVO tot strategische prioriteit benoemd en wil niet alleen marktconform zijn, maar excelleren en koploper zijn. Om partner van Amsterdam en Amsterdammers te zijn, hecht GVB veel waarde aan een strategische dialoog met zijn grootste stakeholders. De directie van GVB anderstreept het belang daarvan en is hier zelf actief bij betrokken. We nodigen belanghebbenden structureel uit en betrekken hen bij het bedrijf en ons beleid. We zoeken het gesprek om inzicht te krijgen in hun wensen. We gebruiken overlegplatforms om in dialoog te treden met andere bedrijven en instellingen.	Nee
G4-2	Belangrijke gevolgen, risico's en mogelijkheden Jaarverslag: Risicomanagement	Nee
Organisatieprofiel		
G4-3	Naam van de organisatie Jaarverslag: Jaarrekening GVB Holding NV	Ja
G4-4	Voornaamste merken, producten en/of diensten Jaarverslag: Profiel GVB verzorgt het openbaar vervoer in en rond Amsterdam. Ook het beheer en onderhoud van het materieel en de railinfrastructuur in de stad is in handen van GVB, evenals het handhaven van de sociale veiligheid in en om het openbaar vervoer	Nee
G4-5	Locatie van het hoofdkantoor van de organisatie Jaarverslag: Omslag Arlandaweg 106, 1043 HP Amsterdam	Nee
G4-6	Het aantal landen waar de organisatie actief is Jaarverslag: Profiel GVB is actief in de Vervoerregio Amsterdam, in Nederland	Nee Nee

GRI	Beschrijving	Externe assurance
	Directe beantwoording Verwijzing	
G4-7	Eigendomsstructuur en de rechtsvorm Jaarverslag: OV-domein en taken GVB, Jaarrekening GVB Holding NV is een naamloze vennootschap. GVB was ooit onderdeel van de gemeente Amsterdam maar sinds 2007 is het bedrijf verzelfstandigd tot een NV waarvan gemeente Amsterdam alle aandelen bezit. GVB heeft diverse overeenkomsten (concessies) afgesloten met Vervoerregio Amsterdam en diensten van de gemeente Amsterdam die als opdrachtgever handelen.	Nee
G4-8	Afzetmarkten Jaarverslag: Profiel GVB verzorgt het openbaar vervoer in de gemeenten Amsterdam en Diemen en het tot de gemeente Ouder-Amstel behorende Duivendrecht. Daarnaast exploiteert het drie lijnen in Amstelveen, drie lijnen in de Haarlemmermeer, één lijn in Muiden, zes veerdiensten over het IJ en drie veren over het Noordzeekanaal. De vervoersmodaliteiten kunnen als sectoren worden gezien, dit betreft Bus, Tram, Metro en Veren. De klanten van GVB zijn de reizigers: onder andere woon-werkforensen, studenten en toeristen.	Nee
G4-9	Omvang van de verslaggevende organisatie Jaarverslag: Kerncijfers	Ja
G4-10	Samenstelling medewerkersbestand Jaarverslag: Kerncijfers Maatschappelijk jaarverslag: Tot de vijf beste werkgevers van Amsterdam behoren	Ja Nee
G4-11	Percentage werknemers dat onder een collectieve arbeidsovereenkomst valt Maatschappelijk jaarverslag, Tot de vijf beste werkgevers van Amsterdam behoren > 99,5%	Nee
G4-12	Beschrijving van de toeleveringsketen van de organisatie Jaarverslag: OV-domein en taken GVB	Nee
G4-13	Significante veranderingen tijdens de verslaggevingsperiode Maatschappelijk jaarverslag: Voorwoord Vermelding van nieuwe vorm van reporting	Nee
G4-14	Toepassing van het voorzorgsprincipe Nvt	Nee
G4-15	Extern ontwikkelde economische, milieu gerelateerde en sociale handvesten, principes of andere initiatieven die door de organisatie worden onderschreven Code corporate governance, ISO9001 (Railservices en Veren), VCA (Railservices), Deelnemingenbeleid Amsterdam, deelnemer aan Girlsday, partner van het Masterplan Techniek Amsterdam, Sectorplan OV; intentieverklaring Rainproof; partner van JINC	Nee
G4-16	Lidmaatschappen van verenigingen en/of nationale /internationale belangenorganisaties De Groene Zaak; KNV; Railforum; VNO/NCW; UIC; MVO Nederland, ORAM, UITP, Amsterdam Marketing, Amsterdam Economic Board	Nee

GRI	Beschrijving	Externe assurance
	Directe beantwoording Verwijzing	

Vastgestelde belangrijke onderwerpen en afbakening

G4-17

a Overzicht van alle ondernemingen die in de geconsolideerde jaarrekening zijn opgenomen en

b Die niet onder dit verslag vallen

Jaarverslag: Jaarrekening

Ja

a GVB Exploitatie BV, GVB Veren BV, GVB Infra BV, GVB Activa BV, MEA BV.

b Geen

G4-18 Proces voor het bepalen van de inhoud en specifieke afbakening van het verslag en hierbij gehanteerde uitgangspunten

Maatschappelijk jaarverslag: Materialiteitsanalyse

Nee

G4-19 Overzicht van alle belangrijke aspecten die geïdentificeerd zijn in het proces voor het bepalen van de inhoud van het verslag.

Maatschappelijk jaarverslag: belangrijke MVO-thema's

Nee

G4-20 De grenzen van de materiële aspecten die binnen de organisatie vallen.

Jaarverslag: Jaarrekening

Ja

In het verslag wordt gerapporteerd over GVB in het geheel. Daar waar afgeweken wordt, wordt dit expliciet gecommuniceerd.

G4-21 De grenzen van de materiële aspecten die buiten de organisatie vallen.

Jaarverslag: Jaarrekening

Nee

In het verslag wordt gerapporteerd over GVB in het geheel. Daar waar afgeweken wordt, wordt dit expliciet gecommuniceerd.

G4-22 Gevolgen van een eventuele herformulering van informatie die in een eerder verslag is verstrekt en de redenen voor deze herformulering.

Geen herformulering.

Nee

G4-23 Significante veranderingen ten opzichte van vorige verslagperiodes ten aanzien van de reikwijdte en aspectenafbakening

Geen significante veranderingen.

Nee

Stakeholderbetrokkenheid

G4-24 Lijst van groepen belanghebbenden die de organisatie heeft betrokken.

Jaarverslag: Samen met onze stakeholders

Nee

Maatschappelijk jaarverslag: Samen met onze stakeholders

G4-25 Uitgangspunten voor de inventarisatie en selectie van belanghebbenden.

Jaarverslag: Samen met onze stakeholders

Nee

Maatschappelijk jaarverslag: Samen met onze stakeholders

G4-26 Wijze waarop belanghebbenden worden betrokken.

Jaarverslag: Samen met onze stakeholders

Nee

Maatschappelijk jaarverslag: Samen met onze stakeholders

GRI	Beschrijving	Externe assurance
	Directe beantwoording Verwijzing	
G4-27	Belangrijkste onderwerpen en vraagstukken die uit het overleg met belanghebbenden naar voren zijn gekomen. Jaarverslag: Koers: Vervoerplan bij start Noord/Zuidlijn	Nee

Verslaggevingsprofiel

G4-28	Verslagperiode waarop de verstrekte informatie betrekking heeft. Jaarverslag: Omslag 2016 2016	Ja
G4-29	Datum van het meest recente, vorige verslag Mei 2016	Nee
G4-30	Verslaggevingcyclus Jaarlijks	Ja
G4-31	Contactpersoon voor vragen over het verslag of de inhoud daarvan Tom Middelkoop, financieel directeur	Nee
G4-32	a De 'in accordance' optie die de organisatie heeft gekozen. b GRI-index voor de gekozen optie. c Verwijzing naar het externe assurance-rapport, indien het rapport extern is geverifieerd. Keuze voor verslaggevingsniveau 'Core'	Nee
G4-33	Beleid en huidige praktijk met betrekking tot het betrekken van externe assurance van het verslag. Maatschappelijk jaarverslag: Leeswijzer Externe audit voor financieel jaarverslag. Proces van verbetering voor maatschappelijk jaarverslag met als doel dit in de toekomst (a) aan externe audit te onderwerpen en (b) hierna verslagen te integreren conform 'integrated reporting'.	Nee

Governancestructuur en samenstelling

G4-34	De bestuursstructuur van het hoogste bestuurslichaam en de commissies die verantwoordelijk zijn voor de besluitvorming ten aanzien van sociale, milieu en economische impact. De RvC houdt toezicht op de directie, vervult de werkgeversrol naar de directie en fungeert als klankbord voor de directie. De directie besluit over strategische onderwerpen zoals ambitie, doelstellingen, bedrijfsprofiel, investeringen en strategische planning. De managementteams besluiten over tactische onderwerpen zoals de inzet van mensen en middelen ter realisatie van de doelen. De bedrijfsonderdelen nemen operationele besluiten. Vanuit het proces van permanente evaluatie vindt evaluatie plaats van inspannings- en resultaatsdoelen.	Nee
G4-35	Het proces voor het delegeren van bevoegdheden door het hoogste bestuursorgaan naar managers en andere werknemers inzake de economische, sociale en ecologische onderwerpen. Zie toelichting bij G4-34	Nee

GRI	Beschrijving Directe beantwoording Verwijzing	Externe assurance
G4-36	<p>Verantwoordelijkheid voor economische, milieu-en sociale onderwerpen, op directieniveau en of functionarissen die rechtstreeks rapporteren aan het hoogste bestuursorgaan.</p> <p>Zie toelichting bij G4-34</p>	Nee
G4-37	<p>Het consultatieproces tussen stakeholders en het hoogste bestuursorgaan over economische, ecologische en sociale onderwerpen.</p> <p>Zie toelichting bij G4-34</p>	Nee
G4-38	<p>De samenstelling van het hoogste bestuursorgaan.</p> <p>Jaarverslag: Bestuurlijke gegevens</p> <p>GVB heeft een driehoofdige statutaire directie. Binnen de directie is de CEO verantwoordelijk voor de portefeuille MVO.</p>	Nee
G4-39	<p>Rol van de voorzitter van het hoogste bestuursorgaan.</p> <p>Zie toelichting bij G4-38</p>	Nee
G4-40	<p>Proces voor het bepalen van de kwalificaties en expertise van de leden van het hoogste bestuursorgaan en de criteria voor benoeming.</p> <p>Jaarverslag: Bericht van RvC</p> <p>In het bericht van de RvC is een uitvoerige toelichting van het proces tot benoeming van een nieuw directielid.</p>	Nee
G4-41	<p>Processen waarmee het hoogste bestuursorgaan waarborgt dat strijdige belangen worden vermeden en gemanaged.</p> <p>Jaarverslag: Governance en risicomanagement</p>	Nee
G4-42	<p>De rol van het hoogste bestuursorgaan en topmanagers in de ontwikkeling, goedkeuring, en actualisering van de missie en visie, strategie, beleid en doelstellingen ten aanzien van economische, ecologische en sociale impact.</p> <p>Zie toelichting bij G4-34</p>	Nee
G4-43	<p>Maatregelen genomen om de collectieve kennis van het hoogste bestuursorgaan over economische, milieugerelateerde en maatschappelijke onderwerpen te ontwikkelen en te verdiepen.</p> <p>Geborgd in profiel directie.</p>	Nee
G4-44	<p>Processen waarmee de prestaties van het hoogste bestuursorgaan op het vlak van economische, milieugerelateerde en maatschappelijke onderwerpen geëvalueerd worden. Stappen ondernomen naar aanleiding van de evaluatie van de bestuursprestaties van het hoogste bestuursorgaan op het vlak van economische, milieugerelateerde en maatschappelijke onderwerpen, waaronder ten minste, mutaties in lidmaatschappen en wijzigingen in de organisatiepraktijk.</p> <p>Jaarverslag Maatschappelijk jaarverslag</p> <p>Toezicht door RvC en verantwoording aan aandeelhouder. Duurzaamheidsconvenant met aandeelhouder ondertekend.</p>	Nee

GRI	Beschrijving	Externe assurance
	Directe beantwoording Verwijzing	
G4-45	<p>De rol van het hoogste bestuurslichaam bij het vaststellen en beheersen van economische, milieugerelateerde en maatschappelijke gevolgen, risico's en mogelijkheden. Het benutten van overleg met stakeholders ter ondersteuning van het vaststellen en beheersen van economische, milieugerelateerde en maatschappelijke gevolgen, risico's en mogelijkheden door het hoogste bestuurslichaam.</p> <p>Maatschappelijk jaarverslag: Voorwoord Jaarverslag: Samen met onze stakeholders Maatschappelijk jaarverslag: Samen met onze stakeholders</p>	Nee
G4-46	<p>De rol van het hoogste bestuurslichaam bij het toetsen van de effectiviteit van de risicomanagementprocessen voor economische, milieugerelateerde en maatschappelijke onderwerpen van de organisatie.</p> <p>Zie toelichting bij G4-34</p>	Nee
G4-47	<p>Frequentie van toetsing van economische, milieugerelateerde en maatschappelijke gevolgen, risico's en mogelijkheden door het hoogste bestuurslichaam.</p> <p>Doorlopend overleg met MVO-organisatieonderdelen. Toetsing risicomanagement geïntegreerd in risicomanagementproces.</p>	
G4-48	<p>Hoogste commissie of functie die het duurzaamheidsverslag van de organisatie formeel toetst en goedkeurt en zorgt dat alle materiële aspecten aan bod komen.</p> <p>Directieoverleg</p>	Nee
G4-49	<p>Proces voor het voorleggen van belangrijke vraagstukken aan het hoogste bestuurslichaam.</p> <p>Zie toelichting bij G4-34</p>	Nee
G4-50	<p>Aard en totale aantal belangrijke vraagstukken voorgelegd aan het hoogste bestuurslichaam en het/de mechanisme(n) gebruikt om ze te benaderen en op te lossen.</p>	Nee
G4-51	<p>Beloningsbeleid voor het hoogste bestuurslichaam en hooggeplaatste leidinggevenden.</p> <p>Zie Bezoldigingsbeleid op over.gvb.nl</p>	Nee
G4-52	<p>Proces voor het vaststellen van beloningen.</p> <p>Jaarverslag: Governance en risicomanagement</p> <p>Aandeelhouder stelt meerjarig beleid vast. RvC past beleid toe en bepaalt beloning.</p>	Nee
G4-53	<p>Mechanismen waarbij de standpunten van stakeholders inzake beloning meegewogen worden, met inbegrip van uitslagen van stemmingen over beloningsbeleid en -voorstellen, indien van toepassing.</p> <p>Zie toelichting bij G4-52</p>	Nee
G4-54	<p>Verhouding tussen de totale jaarlijkse compensatie voor de best betaalde persoon binnen de organisatie in elk land met belangrijke bedrijfsactiviteiten en de mediane totale jaarlijkse compensatie voor alle medewerkers (uitgezonderd de best betaalde persoon) in dat land.</p> <p>Beloning directie is weergegeven in jaarverslag, jaarrekening. Gemiddelde beloning alle medewerkers is weergegeven in maatschappelijk jaarverslag, in paragraaf 'Tot de beste vijf werkgevers van Amsterdam behoren'. Afgerond is deze verhouding 3:1.</p>	Ja

GRI	Beschrijving	Externe assurance
	Directe beantwoording Verwijzing	
G4-55	<p>Verhouding tussen de procentuele toename van de totale jaarlijkse compensatie voor de best betaalde persoon binnen de organisatie in elk land met belangrijke bedrijfsactiviteiten en de mediane procentuele toename van de totale jaarlijkse compensatie voor alle medewerkers (uitgezonderd de best betaalde persoon) in dat land.</p> <p>Beloning directie is weergegeven in jaarverslag, jaarrekening. Uit tabel 5.18 blijkt dat totale beloning voor de twee bestuurders in 2016 lager ligt dan die in 2015 (het betreft dezelfde bestuurders). De gemiddelde bruto-loonsom inclusief werkgeverslasten van alle medewerkers is weergegeven in maatschappelijk jaarverslag, in paragraaf 'Tot de beste vijf werkgevers van Amsterdam behoren'. Hieruit blijkt dat de gemiddelde bruto-loonsom inclusief werkgeverslasten 3,4% is gestegen.</p>	Ja

Ethiek en integriteit

G4-56	<p>Beschrijving van de waarden, principes, standaarden en normen van de organisatie ten aanzien van gedrag, zoals ethische en gedragscodes.</p> <p>Jaarverslag: Governance en risicomanagement</p>	Nee
G4-57	<p>In- en externe mechanismen voor het verkrijgen van advies inzake ethisch en wettig gedrag, en kwesties rondom organisatorische integriteit.</p> <p>Jaarverslag: Governance en risicomanagement</p>	Nee
G4-58	<p>In- en externe mechanismen voor het melden van zorgen omtrent onethisch en onwettig gedrag, en kwesties rondom organisatorische integriteit.</p> <p>Jaarverslag: Governance en risicomanagement</p>	Nee

Management benadering

G4-DMA	<p>Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen ligt in het hart van onze bedrijfsvoering. Onze maatschappelijk ambitie is verankerd in onze strategische doelstelling: GVB is een sterke partner van Amsterdam en Amsterdammers.</p> <p>MVO is als thema opgenomen in de business meerjarenplanning en als stafafdeling georganiseerd onder de Algemeen Directeur. Verschillende managementleden zijn verantwoordelijk voor een of meer MVO speerpunten. De centrale stafafdeling zorgt voor monitoring, ondersteuning en rapportage. Het MVO beleid, waarmee invulling wordt gegeven aan de strategische doelstelling Sterke partner van Amsterdam en Amsterdammer, steunt op drie pijlers:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Gezonder en Groener met daarin wat we doen om onze bussen en veren uitstootvrij te maken, ons energiebesparingsprogramma, groene stroom en alles over afvalscheiding. 2 Sociaal Ondernemen met daarin alle activiteiten om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, waaronder de doelgroep van de Participatiewet, een plek te bieden binnen GVB en het diversiteitsbeleid en alles wat wij ondernemen om een goede, sociale werkgever te zijn. 3 Veilig Bereikbaar en Economisch Sterk met daarin onze inspanningen om het vervoer bereikbaar te maken voor mensen met een beperking, smalle beurs of die ver van een halte af wonen. Daarnaast gaat deze pijler over gastvrij werken, de innovatie van mobiliteit en de sponsoring van Amsterdamse maatschappelijke initiatieven. 	Nee
--------	--	-----

GRI	Beschrijving	Externe assurance
	Directe beantwoording Verwijzing	

Middels kwartaalrapportages wordt verantwoording afgelegd aan het Directieteam, de Auditcommissie en de Raad van Commissarissen over de voortgang van de verschillende MVO-initiatieven. Daarnaast wordt via interne communicatie gewerkt aan het bevorderen van MVO-bewustzijn bij de medewerkers, onder andere door artikelen in het bedrijfsblad en interne presentaties en overleggen.

In 2017 zal een verdere professionalisering van MVO plaatsvinden. Er wordt gewerkt aan een verdere concretisering van het MVO beleid, de doelstellingen de prestatie-indicatoren en het MVO-bewustzijn onder collega's zodat we nog beter in staat zijn onze maatschappelijke waarde feitelijk te maken.

Economie

G4-EC1 Economische kengetallen

Jaarverslag, Kerncijfers

Ja

Maatschappelijk jaarverslag, Kerncijfers

Nee

G4-EC4 Relevante subsidies van de overheid

Jaarverslag, Solide bedrijfsvoering: kostendekingsgraad

Nee

G4-EC8 Relevante indirecte economisch impact op omgeving

Maatschappelijk jaarverslag, Sterke partner voor Amsterdam en Amsterdammers,

GVB draagt bij aan een veilig, bereikbaar en economisch sterk Amsterdam

Nee

Milieu

G4-EN3 Energieverbruik binnen het bedrijf

Maatschappelijk jaarverslag, Sterke partner voor Amsterdam en Amsterdammers,

GVB maakt Amsterdam groener en gezonder

Nee

G4-EN5 Energie efficiëntieratio

Maatschappelijk jaarverslag, Sterke partner voor Amsterdam en Amsterdammers,

GVB maakt Amsterdam groener en gezonder

Nee

G4-EN6 Energiebesparing door beter beheer en efficiency

Maatschappelijk jaarverslag, Kerncijfers

Maatschappelijk jaarverslag, Sterke partner voor Amsterdam en Amsterdammers,

GVB maakt Amsterdam groener en gezonder

Nee

G4-EN7 Initiatieven en resultaten op het gebied van duurzame energie en energie-efficiency

Maatschappelijk jaarverslag, Sterke partner voor Amsterdam en Amsterdammers,

GVB maakt Amsterdam groener en gezonder

Nee

G4-EN15 Directe emissies van broeikasgassen

Maatschappelijk jaarverslag, Sterke partner voor Amsterdam en Amsterdammers,

GVB maakt Amsterdam groener en gezonder

Nee

TABEL B3.1 **GRI 4.0 Tabel (vervolg)**

GRI Beschrijving	Externe assurance
Directe beantwoording Verwijzing	
<p>G4-EN16 Indirecte emissies van broeikasgassen Maatschappelijk jaarverslag, Sterke partner voor Amsterdam en Amsterdammers, GVB maakt Amsterdam groener en gezonder</p>	Nee
<p>G4-EN19 Initiatieven en resultaten voor beperking broeikas emissies Maatschappelijk jaarverslag, Sterke partner voor Amsterdam en Amsterdammers, GVB maakt Amsterdam groener en gezonder</p>	Nee
<p>G4-EN21 NO_x, SO_x en andere emissies Maatschappelijk jaarverslag, Sterke partner voor Amsterdam en Amsterdammers, GVB maakt Amsterdam groener en gezonder</p>	Nee
<p>G4-EN23 Totale hoeveelheid afval en verwerking daarvan Maatschappelijk jaarverslag, Sterke partner voor Amsterdam en Amsterdammers, GVB maakt Amsterdam groener en gezonder</p>	Nee
<p>G4-EN27 Initiatieven waarin impact op milieu wordt tegengegaan Maatschappelijk jaarverslag, Sterke partner voor Amsterdam en Amsterdammers, GVB maakt Amsterdam groener en gezonder</p>	Nee
<p>G4-EN29 Waarde boetes of sancties wegens overtreden van milieu wet- en regelgeving Nvt</p>	Nee
<p>G4-EN32 Percentage nieuwe leveranciers dat wordt beoordeeld op milieucriteria Maatschappelijk jaarverslag, Sterke partner voor Amsterdam en Amsterdammers, GVB maakt Amsterdam groener en gezonder Dit percentage is nog niet in beeld. In 2016 is een beleidskader opgesteld voor de inbedding van MVO bij inkoop. Bepaald is dat GVB hoge eisen stelt aan alle leveranciers (100%) betreffende onderwerpen die ook voor ons eigen MVO-beleid belangrijk zijn: emissies, grondstofgebruik en sociale bijdrage. Ook is er een gedragscode opgesteld voor leveranciers en zijn er een aantal MVO-aandachtsgebieden geselecteerd vanuit aankomende inkooptrajecten.</p>	Nee
<p>G4-EN34 Aantal milieudisputen en oplossingswerkwijze Nog in ontwikkeling. Mochten specifieke doelgroepen hierover meer willen weten dan treden we graag in contact.</p>	Nee
Arbeidsomstandigheden	
<p>G4-LA1 Personeelsverloop Maatschappelijk jaarverslag, Tot de vijf beste werkgevers van Amsterdam behoren, Werving en selectie</p>	Nee
<p>G4-LA5 Betrokkenheid medewerkers bij veilig- en gezondheidsbeleid Maatschappelijk jaarverslag, Tot de vijf beste werkgevers van Amsterdam behoren</p>	Nee
<p>G4-LA6 Ziekte en ziekteverzuim Maatschappelijk jaarverslag, Kerncijfers Maatschappelijk jaarverslag, Tot de vijf beste werkgevers van Amsterdam behoren, Arbeidsverzuim</p>	Nee

GRI	Beschrijving Directe beantwoording Verwijzing	Externe assurance
G4-LA7	Functies met verhoogd risico op ziekte of ongelukken Nog in ontwikkeling. Mochten specifieke doelgroepen hierover meer willen weten dan treden we graag in contact. Voor meer informatie over hoe GVB zich inzet voor behoud van gezonde medewerkers, zie Maatschappelijk jaarverslag, Tot de vijf beste werkgevers van Amsterdam behoren, Gezond. Voor veiligheid zie Jaarverslag, Betrouwbaar openbaar vervoer, veiligheid	Nee
G4-LA8	Mate waarin veiligheid en gezondheidsissues worden vastgelegd met vakbonden Maatschappelijk jaarverslag, Tot de vijf beste werkgevers van Amsterdam behoren, ARBO-veiligheid	Nee
G4-LA9	Investeringen in training per werknemer per categorie Maatschappelijk jaarverslag, Tot de vijf beste werkgevers van Amsterdam behoren, Opleidingen	Nee
G4-LA10	Opleidingsprogramma's t.b.v. employability Maatschappelijk jaarverslag, Tot de vijf beste werkgevers van Amsterdam behoren, Opleidingen	Nee
G4-LA11	Percentage medewerkers met functionerings- en beoordelingsgesprekken Nog in ontwikkeling. Mochten specifieke doelgroepen hierover meer willen weten dan treden we graag in contact.	Nee
G4-LA12	Diversiteit bestuur en medewerkersbestand Maatschappelijk jaarverslag, Kerncijfers Maatschappelijk jaarverslag, Tot de vijf beste werkgevers van Amsterdam behoren, Diversiteit	Nee
G4-LA16	Aantal disputen over arbeidsomstandigheden en de oplossingswijze GVB hanteert een meldingssysteem voor het signaleren van onveilige situaties.	Nee

Discriminatie

G4-HR3	Aantal incidenten met discriminatie en ondernomen acties Maatschappelijk jaarverslag, Tot de vijf beste werkgevers van Amsterdam behoren, Medewerkersbetrokkenheidonderzoek Tweejaarlijks onderzoekt GVB de medewerkersbetrokkenheid en –tevredenheid in een medewerkerbetrokkenheidsonderzoek (MBO). Het doel van het onderzoek is het inzichtelijk maken van de werkbeleving. De resultaten uit het onderzoek dienen als input voor interne verbeterplannen. Ongewenste omgangsvormen zijn volgens het onderzoek licht verbeterd, maar gelet op de genomen maatregelen te weinig.	Nee
---------------	--	-----

Maatschappij

G4-S01	Mate waarin directe omgeving betrokken wordt bij bedrijfsmatige activiteiten Jaarverslag, Samen met onze stakeholders Maatschappelijk jaarverslag, Samen met onze stakeholders	Nee
---------------	---	-----

TABEL B3.1 **GRI 4.0 Tabel (vervolg)**

GRI Beschrijving Directe beantwoording Verwijzing	Externe assurance
<p>G4-S02 Bedrijfsmatige activiteiten met negatief effect op directe omgeving Maatschappelijk jaarverslag, Voorwoord Maatschappelijk jaarverslag, Sterke partner voor Amsterdam en Amsterdammers</p>	Nee
<p>G4-S08 Aantal disputen over arbeidsomstandigheden en de oplossingswerkwijze AJZ Heroverwegingscommissie De medewerker kan voor een aantal besluiten de heroverwegingscommissie vragen het besluit te heroverwegen. Het gaat om een besluit tot het inzetten van een ontslagtraject, een besluit tot ontslag op staande voet en een besluit dat naar het oordeel van de commissie kan worden gelijkgesteld met een sanctie. De commissie brengt een advies uit aan de algemeen directeur, die vervolgens de medewerker laat weten of het besluit wordt ingetrokken of gehandhaafd. In 2016 zijn er 14 zaken bij de heroverwegingscommissie ingediend.</p>	Nee
<p>G4-S011 Aantal disputen over mensenrechten en de oplossingswerkwijze Geen</p>	Nee
Productverantwoordelijkheid	
<p>G4-PR1 Mate waarin producten en diensten impact hebben op veiligheids- en gezondheidsaspecten Maatschappelijk jaarverslag, Sterke partner voor Amsterdam en Amsterdammers, GVB maakt Amsterdam groener en gezonder Zoals ieder transportmiddel met brandstofmotor, genereren de bussen en veerponten van GVB uitstoot in de atmosfeer. Om de uitstoot van het openbaar vervoer te reduceren, heeft GVB ambitieuze doelen gesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% zero-emissiebussen in 2025; • 100% hybride veren in 2025; • GVB rijdt in 2019 geheel op donkergroene stroom; • GVB werkt 35% energie-efficiënter in 2030 tov 2013. 	Nee
<p>G4-PR2 Aantal overtredingen rondom klantgezond- en veiligheidsrichtlijnen Jaarverslag, Betrouwbaar openbaar vervoer</p>	Nee
<p>G4-PR3 Vereiste etikettering en mate van toepassing Zie algemene voorwaarden GVB</p>	Nee
<p>G4-PR5 Klanttevredenheidsonderzoeken en resultaten Jaarverslag, Meer en tevreden reizigers, Reizigerstevredenheid: OV-Klantenbarometer</p>	Nee
<p>G4-PR8 Totaal aantal substantiële klachten over gebruik privacygevoelige informatie De privacy officer heeft in 2016 vijf meldingen van datalekken ontvangen.</p>	Nee
<p>G4-PR9 Waarde substantiële boetes en sancties over de beschrijving of gebruik van producten en diensten Geen substantiële boetes.</p>	Nee

Colofon

Fotografie

Jolanda Fisser, Frank Hylkema, Arjo Frank Kievits, GVB

Ontwerp en vormgeving

Studio Zwaan Tekst en Beeld

Projectmanagement

Toebosch Consult

Eindredactie

GVB

Copyright

De in dit jaarverslag opgenomen informatie mag worden overgenomen onder de volgende bronvermelding: 'Maatschappelijk jaarverslag GVB Holding NV 2016'