

GVB Holding NV

# Jaarverslag 2021



# Bedankt!

Iedereen bij GVB heeft in 2021 zijn steentje bijgedragen aan het bereikbaar houden van Amsterdam tijdens corona. Enkele collega's belichten hier de prestaties van velen. Dank aan ieders niet-aflatende inzet om onze reizigers nu en in de toekomst op een veilige en comfortabele manier naar de plaats van bestemming te brengen. Dit is en blijft onze prioriteit.



## **Vincent, busbestuurder**

Wij zijn met GVB tijdens corona al die tijd blijven rijden. Overdag was het vaak alweer ietsje drukker, maar in de avond met een lege bus rijden, daar word je wel moe van. We hebben nu aan het eind van het jaar ook langere diensten, omdat we meer uren overnemen van chauffeurs die ziek thuis zitten.

En je maakt ook gekke dingen mee, hoor. Dat er op de halte vlak bij een teststraat iemand voor je raampje staat, en dat je het raampje opendoet en die persoon dan naar binnen blaft: 'Waar is de teststraat?' Dan schrik je wel even, hoor.

Maar het is belangrijk dat we er voor de mensen zijn. Dat we door zijn gegaan. Ik denk dat we daar wel trots op mogen zijn, dat we dat met z'n allen hebben gedaan, met alle GVB-collega's.



## **Marja, trambestuurder**

In 2021 heeft het meest indruk op me gemaakt dat we amper reizigers hadden tijdens de lockdown. De toeristen bleven weg, en vooral de avondklok vond ik verschrikkelijk. Het was net een scary movie, hartje centrum van Amsterdam was een ghost town. Ik miste mijn oude Amsterdam, het lekker bezig zijn met de mensen. Het is eigenlijk zo: Amsterdam heeft het, maar nu even niet.

GVB is een hartstikke fijn bedrijf, het is leuk met de collega's onder elkaar. Nu met omikron vallen onze collega's met bosjes tegelijk om, daar is niks aan te doen, als GVB sta je dan ook met je rug tegen de muur. Heel vervelend ook voor het bedrijf.



### **Roland, busbestuurder**

Het verkeer is weer even druk als voor de lockdown. Dat is wel fijn, anders is het heel saai. Ik vond het ook niet prettig om te rijden met een lege bus, dat gebeurde vooral 's nachts. Ik vind het veel leuker als het wat drukker is.



### **Bastiaan, schipper**

Toen ik bij GVB kwam, nu 2 jaar geleden, zou ik een introductie krijgen op het hoofdkantoor, maar door corona is dat er nooit van gekomen. Dat is wel jammer. Verder veranderde er voor ons als schippers met de lockdowns niet zo veel, want wij hebben hierboven in de stuurhut sowieso weinig contact met de reizigers. Wat ik wel mis, is dat wij elkaar als schippers ook niet vaak zien. Eigenlijk alleen als we elkaar aflossen in de haven. En alle sociale evenementen die niet doorgaan, die mis ik ook.

In de zomer is het op de veren extreem druk geweest. Dan kost het veel meer tijd voordat iedereen aan boord is, en als je pech hebt, haal je je vaartijden niet. Mensen gingen ook te dicht op elkaar staan. Gelukkig waren er instapbegeleiders, die ook toezicht hielden op het dragen van mondkapjes. Dat kunnen wij hierboven niet."



### **Brigitte, medewerker Serviceteam Vervoer**

Met het Serviceteam geven we de reizigers ondersteuning bij van alles, zoals bij calamiteiten, maar we helpen ze ook bij evenementen. En we spreken mensen aan op het dragen van een mondkapje, maar handhaven is niet onze taak.

Het was vooral een saai jaar vanwege corona. Al die dingen zoals Sail en de Toppers, en de evenementen in de Heineken Music Hall en AFAS, waar we normaal gesproken de stroom reizigers in goede banen leiden, dat is allemaal weggefallen, en dat is wat het juist zo leuk maakt. Ook de service aan toeristen ligt grotendeels stil. Heel jammer. Maar ik heb het nog steeds hartstikke naar m'n zin in mijn werk hoor, ik vind het heel leuk om te doen!



### **Bianca, trambestuurder**

Corona heeft er flink ingehakt. We hebben vaak met lege trams gereden, dat is echt ongezeellig. En we hebben zieke collega's gehad. Zelf heb ik in de eerste golf corona gehad, heel ernstig. Ik ben 10 dagen helemaal out geweest en nu, bijna 2 jaar later, ben ik nog steeds niet helemaal hersteld. Mijn man is ook trambestuurder en werkt in dezelfde ploeg als ik, en als een dienst voor mij te zwaar is, ruilen we. Dat is wel handig.

# Inhoud

## Bestuursverslag

|                           |    |
|---------------------------|----|
| <b>GVB in vogelvlucht</b> | 7  |
| Voorwoord                 | 8  |
| Profiel                   | 12 |
| Kerncijfers               | 14 |

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| <b>Ontwikkelingen en strategie</b>      | 19 |
| Ontwikkelingen in onze omgeving         | 20 |
| Wat onze stakeholders belangrijk vinden | 25 |
| Strategie: voor iedereen bereikbaar     | 28 |
| Onze maatschappelijke waarde            | 32 |

|                             |    |
|-----------------------------|----|
| <b>GVB in 2021</b>          | 37 |
| Leefbare stad               | 38 |
| Betrouwbare dienstverlening | 46 |
| Tevreden reizigers          | 52 |
| Uitstootvrij vervoer        | 62 |
| Dé werkgever                | 68 |
| Financieel resultaat        | 79 |
| Vooruitblik                 | 84 |

|                        |    |
|------------------------|----|
| <b>Governance</b>      | 87 |
| Hoofdpijnen            | 88 |
| Bestuurlijke gegevens  | 90 |
| OV-domein en taken GVB | 92 |
| OV-Governance          | 95 |
| Risicomanagement       | 99 |



|                   |     |
|-------------------|-----|
| Interne besturing | 104 |
|-------------------|-----|

|                                        |            |
|----------------------------------------|------------|
| <b>Verslag raad van commissarissen</b> | <b>109</b> |
|----------------------------------------|------------|

|                          |            |
|--------------------------|------------|
| <b>Jaarrekening 2021</b> | <b>121</b> |
|--------------------------|------------|

|                                          |            |
|------------------------------------------|------------|
| <b>Geconsolideerde jaarrekening 2021</b> | <b>122</b> |
|------------------------------------------|------------|

|                                                                       |     |
|-----------------------------------------------------------------------|-----|
| Geconsolideerde balans op 31 december 2021 (voor resultaatbestemming) | 123 |
|-----------------------------------------------------------------------|-----|

|                                                    |     |
|----------------------------------------------------|-----|
| Geconsolideerde winst-en-verliesrekening over 2021 | 124 |
|----------------------------------------------------|-----|

|                                             |     |
|---------------------------------------------|-----|
| Geconsolideerd kasstroomoverzicht over 2021 | 125 |
|---------------------------------------------|-----|

|                                                 |     |
|-------------------------------------------------|-----|
| Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening | 126 |
|-------------------------------------------------|-----|

|             |     |
|-------------|-----|
| Grondslagen | 130 |
|-------------|-----|

|                                                               |     |
|---------------------------------------------------------------|-----|
| Toelichting bij de geconsolideerde balans op 31 december 2021 | 141 |
|---------------------------------------------------------------|-----|

|                                                      |     |
|------------------------------------------------------|-----|
| Niet uit de balans blijken rechten en verplichtingen | 151 |
|------------------------------------------------------|-----|

|                                                                       |     |
|-----------------------------------------------------------------------|-----|
| Toelichting bij de geconsolideerde winst-en-verliesrekening over 2021 | 155 |
|-----------------------------------------------------------------------|-----|

|                                              |            |
|----------------------------------------------|------------|
| <b>Vennootschappelijke jaarrekening 2021</b> | <b>162</b> |
|----------------------------------------------|------------|

|                                                                           |     |
|---------------------------------------------------------------------------|-----|
| Vennootschappelijke balans op 31 december 2021 (voor resultaatbestemming) | 163 |
|---------------------------------------------------------------------------|-----|

|                                                        |     |
|--------------------------------------------------------|-----|
| Vennootschappelijke winst-en-verliesrekening over 2021 | 164 |
|--------------------------------------------------------|-----|

|                                                     |     |
|-----------------------------------------------------|-----|
| Toelichting bij de vennootschappelijke jaarrekening | 165 |
|-----------------------------------------------------|-----|

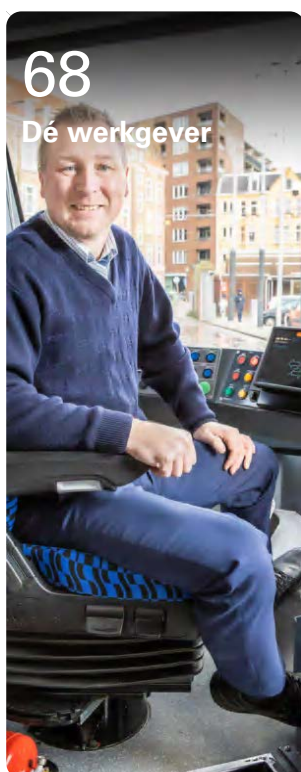
|                                                                   |     |
|-------------------------------------------------------------------|-----|
| Toelichting bij de vennootschappelijke balans op 31 december 2021 | 166 |
|-------------------------------------------------------------------|-----|

|                         |            |
|-------------------------|------------|
| <b>Overige gegevens</b> | <b>170</b> |
|-------------------------|------------|

|                                                     |     |
|-----------------------------------------------------|-----|
| Controleverklaring van de onafhankelijke accountant | 171 |
|-----------------------------------------------------|-----|

|          |     |
|----------|-----|
| Bijlagen | 177 |
|----------|-----|

|                |     |
|----------------|-----|
| Begrippenlijst | 179 |
|----------------|-----|





# GVB in vogelvlucht

Amsterdam bereikbaar voor iedereen: dat is waar GVB voor staat. We verzorgen het openbaar vervoer in en om Amsterdam en brengen reizigers op een veilige, snelle en comfortabele manier op hun bestemming.



# Voorwoord

Er zijn genoeg woorden die typeren wat voor een jaar we achter de rug hebben. Hoop, teleurstelling, onbegrip, verdriet. Er zijn er vast meer te bedenken. Maar we zouden toch nadrukkelijk aan het lijstje willen toevoegen: trots en veerkracht. GVB heeft ook in het tweede coronajaar onder uitzonderlijke omstandigheden goed gepresteerd.

Wie had kunnen vermoeden dat we opnieuw een heel jaar met de coronapandemie zouden zitten? GVB heeft deze crisis, net als andere bedrijven en organisaties, op velerlei manieren ervaren. Natuurlijk in de bedrijfsvoering, maar zeker ook op het persoonlijke vlak: er zijn ons collega's ontvallen, soms zelfs nadat we ze al tijden niet meer hadden gezien, omdat dat vanwege de coronamaatregelen niet kon. Hoe schrijnend kan het worden?

2021 was een jaar vol onzekerheid. Dachten we in het voorjaar het einde van de pandemie in zicht te hebben omdat de vaccinaties goed op stoom kwamen, in december zaten we vanwege een nieuwe opleving van het virus in een volgende lockdown. En dat kon GVB goed merken. We leefden met pieken en dalen: we gingen van lege naar volle trams en weer terug naar bijna lege trams. We zaten dit jaar op ongeveer 155 miljoen ritten, zo'n 2 miljoen meer dan in 2020, maar nog steeds zo'n 118 miljoen minder dan in 2019. Het was, als altijd, een afspiegeling van hoe levendig de stad is.

2021 was  
een jaar vol  
onzekerheid

## Blijven rijden, blijven varen

Belangrijk is dat GVB is blijven rijden en varen. Net als in het eerste coronajaar kon Amsterdam op ons rekenen. Dat hebben we onder meer te danken aan de beschikbaarheidsvergoeding van de rijksoverheid: die erkent dat het openbaar vervoer zo essentieel is dat dit onder alle omstandigheden moet blijven functioneren.



Directie GVB. Boven, van links af: Richard Leurs, Claudia Zuiderwijk, Ramon Rippens en Marie-Christine Schoordijk. Onder: Mark Lohmeijer, Ellen Swinkels, Peter Buisman en Koen Beeckmans.

Dat besef doet ons goed. GVB ziet de continue beschikbaarheid van vervoer voor iedereen als een grote maatschappelijke waarde.

Wel hebben we, vanwege noodzakelijke kostenbesparingen en het lagere aantal reizigers, de dienstregeling met 12% ingekrompen vergeleken met vóór corona. Er rijden nu iets minder bussen en trams per uur. Dit is een verstandige beslissing gebleken: ook in de maanden dat het weer drukker was, maakte GVB genoeg ritten om iedereen nog steeds op het gewenste tijdstip op de plek van bestemming te kunnen brengen.

Belangrijk is dat GVB is blijven rijden en varen

### Verstoringen bij metro

Zorgen hadden we over de verstoringen bij de metro: gedurende 5 weekenden hebben de reizigers overlast ervaren. Eén keer kwamen alle metro's urenlang stil te staan. Dit is toe te schrijven aan de introductie van het metrobeveiligings- en verkeersleidingssysteem (Signalling & Control). Hiermee rijden we op de Noord/Zuidlijn al vanaf de ingebruikname van deze lijn, en we hebben dit systeem ook op de andere metrolijnen ingevoerd. We hebben het gefaseerd in gebruik genomen. Een nieuw systeem invoeren op een druk metronet met diverse soorten voertuigen gaat onvermijdelijk gepaard met storingen die zich helaas niet altijd heel snel laten verhelpen. Uiteraard willen we zorgvuldig zijn; veiligheid staat altijd voorop, op dat gebied nemen we geen enkel risico. We vinden het meer dan vervelend voor de reizigers die overlast hebben ondervonden. Waar mogelijk hebben we gezorgd voor alternatieven en goede reisinformatie. Maar we vinden dat we wat dit betreft onze dienstverlening nog verder kunnen verbeteren. De beleving van reizigers is voor ons zeer belangrijk. En ook van omwonenden. We werken – waar mogelijk – aan het terugdringen van (geluids)overlast.

Verder was het een enigszins hoopgevend jaar. Werkenden, studenten en vele anderen hebben gelukkig de weg naar het openbaar vervoer teruggevonden, en ook de toeristen kwamen in tijden dat er geen of weinig beperkende maatregelen waren weer onze kant op.

### Focus op dienstverlening

We zien graag dat nog meer reizigers weer kiezen voor het OV. Dat proberen we allereerst te bereiken door focus te houden op onze dienstverlening. Betrouwbaarheid en punctualiteit waren in 2021 (met succes) prioriteit en dat is essentieel: de reiziger moet erop kunnen vertrouwen dat de bus, de tram, de metro of het veer op tijd vertrekt en aankomt.

We zien graag dat nog meer reizigers kiezen voor het OV

We blijven benadrukken dat reizen met het OV veilig en hygiënisch is, ook in coronatijden: we verleiden de reiziger die in de coronaperiode is overgestapt op de auto om weer te kiezen voor het openbaar vervoer. Daar werken we actief aan. Dat doen we door het plannen van de reis zo gemakkelijk mogelijk te maken, bijvoorbeeld met 9292 en onze eigen nieuwe GVB-app, waaraan allerlei opties en aanbiedingen zijn toegevoegd. Om reizigers over de streep te trekken, hebben we diverse campagnes opgetuigd. Zo was er de 1 euro-actie: inwoners van Amsterdam (en omgeving) konden 24 uur lang reizen voor 1 euro.

Hoe meer mensen de auto inruilen voor het OV, hoe leefbaarder de stad. We zijn daarom blij met maatregelen die leiden tot een autoluwe en veilige omgeving met schone lucht. Een daarvan is de aangekondigde maximumsnelheid van 30 kilometer per uur op de meeste wegen; we gaan er daarbij van uit dat voor het openbaar vervoer een soepele doorstroming kan worden geregeld.

### Schoon vervoer

Net als de reiziger omarmt GVB het fietsen en lopen: wie het OV gebruikt en de (elektrische) fiets pakt en loopt, kan heel grootstedelijk Amsterdam bereiken. En al deze keuzes dragen bij aan een schone manier van vervoer in de stad. Daarom delen

we op dit vlak data. In de GVB-app 'Gappie' gaan we aangeven waar fietsen of andere vormen van (deel)vervoer beschikbaar zijn. Zo kan de reiziger zijn complete reis plannen, van deur tot deur.

GVB wil zelf ook zo 'schoon' mogelijk opereren. In 2021 hebben we opnieuw hard gewerkt aan de vergroening van onze vloot. In juli is de eerste volledig elektrische Noordzeekanaalpunt gedoopt. Het is de eerste van de 5 ponten die de inmiddels 90 jaar oude ponten gaan vervangen. De vergroening is ook merkbaar op straat: in 2021 hebben 13 dieselbussen plaatsgemaakt voor schone, elektrische bussen. Met de 44 nieuwe bussen die we nu hebben rijden, zijn 5 lijnen volledig elektrisch geworden, waaronder lijn 369, de snelle verbinding tussen Schiphol en Sloterdijk. In 2022 komen er nog eens 31 elektrische bussen bij; we liggen op schema om in 2025 volledig uitstootvrij te rijden en te varen.

Net als de reiziger omarmt GVB het fietsen en lopen

### Herverdeling van taken

Ook heeft GVB in 2021 dingen bereikt die voor de buitenwereld minder in het oog springen. In december sloten we met de gemeente en Vervoerregio Amsterdam een akkoord over een herverdeling van taken en verantwoordelijkheden. Deze nieuwe structuur, die is ingegaan op 1 januari 2022, betekent onder meer dat de Vervoerregio behalve opdrachtgever nu ook medeaandeelhouder is (al per eind 2021), en dat GVB niet alleen uitvoerder is, maar ook beheerder. Hiermee zijn de taken en medewerkers van de afdeling Metro en Tram van de gemeente over gegaan naar GVB. Binnen onze onderneming wordt het Railinfrabedrijf in opdracht van de Vervoerregio verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de infrastructuur. Met de nieuwe bestuursvorm zijn de taken en rollen duidelijker verdeeld en is het makkelijker samenwerken. Zo kunnen we samen zorgen voor een goed toekomstbestendig openbaarvervoersysteem.

GVB is voortaan niet alleen uitvoerder, maar ook beheerder

In 2021 hebben we ook gewerkt aan de herziening van onze meerjarenstrategie. Hoewel we onze strategie sowieso elke 3 jaar herijken, heeft corona een aantal zaken versneld. Kern van de aanscherping is dat we GVB positioneren als een totaaloplosser voor mobiliteit in de regio Amsterdam. Vanuit onze modaliteiten willen we, op maat, een integraal aanbod bieden. Daarbij zien we een aantal trends en ook onzekerheden waarop we flexibel moeten kunnen inspringen. Zo is het 'hybride' werken – deels thuis en deels op kantoor – een blijvertje, dus het woon-werkverkeer komt voorlopig niet terug op het niveau van vóór corona. En hoe zal het reisgedrag van toeristen zich ontwikkelen? Kunnen we ook na augustus 2022 nog rekenen op de beschikbaarheidsvergoeding van de rijksoverheid, als dat nodig mocht zijn? Ondertussen ontwikkelen ook allerlei manieren van vervoer zich: de opkomst van de e-bike in het stedelijk vervoer is onmiskenbaar.

Efficiëntie, en daarmee kostenbesparing, is essentieel. Mede daarom hebben we de topstructuur van ons bedrijf herzien. We hebben gekozen voor een opzet met een uitgebreider Directieteam waarmee we sneller tot actie kunnen komen en ook veel integraler kwesties kunnen benaderen.

GVB houdt alle ontwikkelingen goed in de gaten en zoekt daarin zijn eigen actieve rol. Wat we zeker weten: we moeten wendbaar zijn. Als de afgelopen 2 jaren ons iets hebben geleerd, is het dat we op de meest onverwachte gebeurtenissen adequaat moeten reageren. Dat lukt ons steeds weer, zo hebben we bewezen.

### Werkdruk neemt toe

Die inspanningen trekken wel een grote wissel op onze medewerkers. We zien het al aan het ziekteverzuim, dat het afgelopen jaar aanmerkelijk hoger uitpakt dan in andere jaren. Daar zijn verscheidene oorzaken voor te noemen, en alle baren ons zorgen. Corona zelf – inclusief verplichte quarantaine of zelfisolatie – is een van de redenen voor ziekmelding, maar ook de indirecte gevolgen van de pandemie spelen een rol. De stress is toegenomen, bijvoorbeeld door een hogere werkdruk en door

Inspanningen trekken zware wissel op onze medewerkers

toenemende agressie in de bus of tram. Dit zijn allemaal heel reële problemen waar we nadrukkelijk aandacht aan blijven besteden. We zoeken telkens naar manieren om onze mensen te ondersteunen en in verbinding te blijven.

Inspanningen trekken  
zware wissel op onze  
medewerkers

We voelen het allemaal. In het begin was een gezamenlijke online borrel of bingo nieuw en leuk, maar nu willen we gewoon weer een kop koffie drinken met de collega's. Elkaar een écht schouderklopje geven. Want dat kunnen we ondanks alle corona-ellende toch zeggen: we hebben het goed gedaan – in de bus, tram en metro, op de pont, thuis, in de remise, op kantoor.

Daarom zien we de komende jaren met vertrouwen tegemoet. We houden Amsterdam bereikbaar voor iedereen die er woont, werkt, studeert of op bezoek komt. Het herstel is ingezet, zij het voorzichtig, en we zijn er van overtuigd dat we – vooral dankzij de niet-aflatende inzet en betrokkenheid van de GVB'ers én dankzij de reizigers die ook in moeilijke tijden vertrouwen in ons houden – die stijgende lijn kunnen doortrekken.

Namens het directieteam,  
Claudia Zuiderwijk, algemeen directeur  
Amsterdam, 24 maart 2022

#### In het kort

GVB heeft in 2021 een transitie doorgemaakt die zichtbaar is in onder andere de volgende onderwerpen en gebeurtenissen:

- De coronacrisis en de beschikbaarheidsvergoeding voor het openbaar vervoer (BVOV);
- De nieuwe concessie waarover we in gesprek waren, maar die vanwege alle ontwikkelingen is opgeschoven naar 2024/2025;
- De gewijzigde OV-Governance, de bestuursstructuur met de gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam;
- Het ontstaan van ons nieuwe Railinfrabedrijf door het overnemen van de afdelingen Metro en Tram van de gemeente;
- De overdracht van beheer en onderhoud van de railinfra waarvoor de Asset Management Railinfra Overeenkomst (AMRI) is gesloten tussen de Vervoerregio en het Railinfrabedrijf;
- De vernieuwing van de vloot door uitbreiding van het aantal elektrische bussen en de ingebruikname van volledig elektrische ponten over het Noordzeekanaal;
- Het in gebruik nemen van het nieuwe metrobeveiligings- en verkeersleidingssysteem Signalling & Control;
- De zich steeds verder ontwikkelende digitalisering die GVB ertoe heeft bewogen om dit belangrijke onderwerp in de directie zwaarder te vertegenwoordigen.
- De organisatiestructuur is gewijzigd naar een directieteam van 7 leden.

# Profiel

**GVB verzorgt het openbaar vervoer met metro, tram en bus in en rond Amsterdam en met veerdiensten over het IJ en het Noordzeekanaal. We houden de stad bereikbaar: reizigers kunnen vertrouwen op een zorgeloze reis. Onze kernwaarden zijn gastvrij, verbindend en betrouwbaar.**

Met een rijke historie als vervoerder is GVB al meer dan 120 jaar onlosmakelijk verbonden met Amsterdam. Onze voer- en vaartuigen dragen bij aan het herkenbare beeld van de stad. Samen met uiteenlopende partijen werken we aan een uitgebreid, toegankelijk en duurzaam OV-netwerk, nu en in de toekomst. We beperken de milieupact van onze activiteiten zo veel mogelijk.

GVB is onlosmakelijk verbonden met Amsterdam

## Onze opdracht

GVB is uitvoerder van de vervoerconcessie in opdracht van Vervoerregio Amsterdam. Tot en met 22 december 2021 is gemeente Amsterdam 100% aandeelhouder; vanaf 23 december 2021 is Vervoerregio Amsterdam mede-aandeelhouder. We exploiteren het openbaar vervoer en zorgen voor handhaving van de veiligheid voor reizigers en medewerkers. Ook zijn we verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de voer- en vaartuigen en de railinfrastructuur voor de trams en de metro's.

## Amsterdam bereikbaar

We opereren in een omgeving die continu verandert. We spelen in op trends en ontwikkelingen die het openbaar vervoer beïnvloeden en nemen het initiatief voor verbetering en modernisering. Investerings in infrastructuur, materieel en digitalisering zijn nodig om ook in de toekomst onze reizigers op tijd, veilig en comfortabel te vervoeren.

## Gastvrij, verbindend en betrouwbaar

Onze kernwaarden zijn gastvrij, verbindend en betrouwbaar. Daarbij houden we er rekening mee dat een reis met het OV niet alleen plaatsvindt in de voertuigen en de veren, maar net zo goed op de stations, haltes en perrons. Op al die plekken zorgen we voor veiligheid, comfort en een gastvrije service. We maken het reizigers gemakkelijk met actuele en realtime reisinformatie, en waar het druk is kunnen ze een beroep doen op ons Serviceteam. Onze medewerkers van OV-zorg zien erop toe dat het openbaar vervoer veilig blijft voor alle reizigers.

OV-zorg ziet erop toe dat het OV veilig blijft voor alle reizigers

## Op weg naar uitstootvrij

GVB werkt aan een volledig uitstootvrije bedrijfsvoering. Waar mogelijk vragen we dit ook van onze leveranciers. We verduurzamen onze hele vloot: in 2025 bieden we volledig uitstootvrij openbaar vervoer aan. Verder willen we minder stroom verbruiken en wordt de elektriciteit die we gebruiken volledig opgewekt door windmolens in Nederland.

## Werken bij GVB

Met ruim 3200 medewerkers is GVB een van de grootste werkgevers in Amsterdam. Vele diverse beroepsgroepen vinden werk bij ons. Aan studenten van uiteenlopende opleidingen bieden we stageplekken; scholieren nemen deel aan leer-werkprojecten. GVB zet zich ook actief in om mensen met afstand tot de arbeidsmarkt aan werk te helpen via de Participatiewet. Het personeelsbestand van GVB is een afspiegeling van de bevolking van Amsterdam.

### Waarde creëren voor Amsterdam

GVB is vooral een mobiliteitspartner van Amsterdam. We werken aan de bereikbaarheid en de leefbaarheid van de stad, in opdracht van Vervoerregio Amsterdam en samen met gemeente Amsterdam en andere organisaties. Zo wordt mobiliteit toegankelijk voor iedereen. Dit doen we op een duurzame wijze, met zo min mogelijk CO<sub>2</sub>-uitstoot. Zo dragen we bij aan de leefbaarheid van de stad. Daarnaast is GVB een grote werkgever die werkgelegenheid biedt aan een zeer diverse groep mensen die zich kenmerkt door de uiteenlopende achtergronden en opleidingen. Ook mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt bieden we kansen. Met al deze aspecten creëert GVB publieke en maatschappelijke waarde voor de stad en omgeving.

We dragen bij aan de leefbaarheid van de stad.



“

Ik woon in Ganzenhoef en ga nu naar huis. Ik ben net klaar met werken. Ik werk als schoonmaker in een groot kantoor hier vlak bij het station Sloterdijk. Elke dag ga ik met de metro naar mijn werk. Dat heb ik ook tijdens de lockdown gedaan. Het is fijn dat ik altijd met de metro heb kunnen gaan. Ik voel me ook wel veilig in de metro, ik ben niet bang dat ik corona krijg. Het is juist wel fijn dat er weer meer mensen reizen.

**Edmund**

Amsterdammer

# Kerncijfers



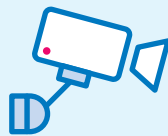
## Reizigerstevredenheid

**90%**

% van reizigers die score hoger dan een 7 geven.

2020\*

**89%**



## Sociale veiligheid

**8,3**

2020\*

**7,9**



## Reisinformatie bij verstoringen

**5,7**

2020\*

**5.8**



## Reizigersritten

**466.000**

per gemiddelde werkdag incl. Veren

2020

**491.000**



## Personeel

**3.239**

fte, ultimo jaar

2020

**3.463**



## Medewerkersbetrokkenheid

**7,0**

2020\*

**7,7**



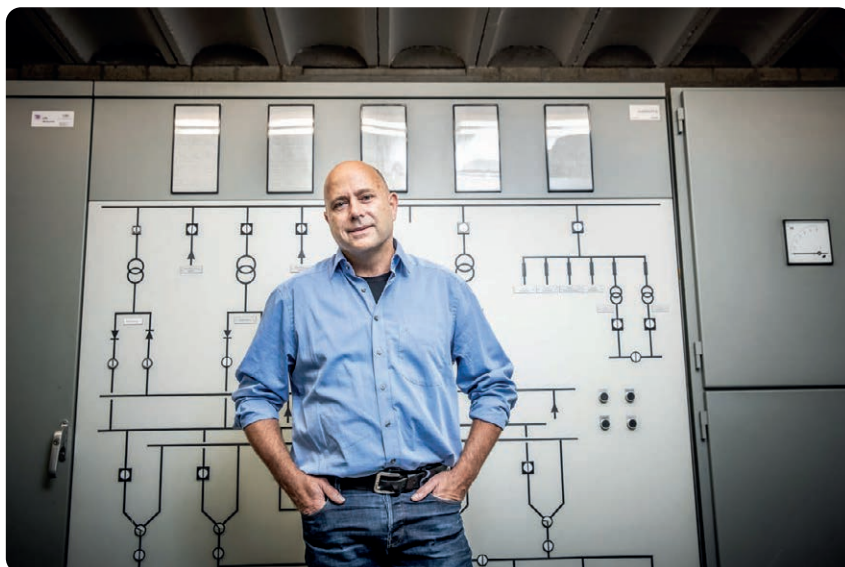
## Participatiewet

**7**

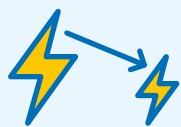
instroom

2020

**12**



\* Gelijk aan 2019. In 2020 is geen OV-klientenbarometer meting en ook geen medewerkerbetrokkenheidsonderzoek geweest.



### Energie efficiency

**-45,1%\***

t.o.v. 2013

t.o.v 2020

**-50,3%**



### CO<sub>2</sub> uitstoot

**29.536**

in ton (footprint)

2020

**33.526**

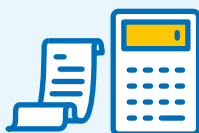


### Bedrijfsresultaat

**€ 9,4** miljoen

2020

**€ -1,4** miljoen



### Kostendeckingsgraad

**106,7%**

Excl. investeringsbijdrage

2020

**103,5%**



### Uitval

in %

**0,91**

Bus

**0,48**

Metro

**1,11**

Tram

2020

**0,97**

Bus

**0,84**

Metro

**1,05**

Tram



\* Een bedrijf kan voor de berekening van de emissiefactor kiezen tussen Tank-to-Wheel emissiefactoren (emissies bij alleen het verbruik van de brandstof) en Well-To-Wheel emissiefactoren (emissies bij productie én verbruik van de brandstof). In eerdere jaarverslagen noemde GVB altijd Tank-To-Wheel emissiefactoren. Met ingang van 2020 zijn we Well-To-Wheel emissiefactoren gaan toepassen, in lijn met de richtlijnen voor de CO<sub>2</sub>-Prestatieladder.



### Vertrekpunctualiteit

in %

**93,6**

Bus

**96,2**

Metro

**93,7**

Tram

2020

**90,0**

Bus

**95,3**

Metro

**91,6**

Tram

Tabel 2 Financiële kerncijfers

|                                           | 2021          | 2020          | 2019         | 2018         | 2017         |
|-------------------------------------------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------|
| Vermogen                                  |               |               |              |              |              |
| Ultimo, bedragen x € 1 miljoen            |               |               |              |              |              |
| Groepsvermogen                            | <b>99,3</b>   | 94,1          | 96,5         | 95,6         | 96,4         |
| Vreemd vermogen                           | <b>417,6</b>  | 413,2         | 317,1        | 204,8        | 160,2        |
| <i>waarvan lening</i>                     | <b>217,7</b>  | 184,5         | 74,6         | 0,0          | 0,0          |
| <i>BNG NWB</i>                            |               |               |              |              |              |
| <b>Balanstotaal</b>                       | <b>516,9</b>  | <b>507,3</b>  | <b>413,6</b> | <b>300,4</b> | <b>256,6</b> |
| <b>Winst-en-verliesrekening</b>           |               |               |              |              |              |
| Bedragen x € 1 miljoen                    |               |               |              |              |              |
| Bedrijfsopbrengsten                       | <b>478,4</b>  | 462,2         | 481,9        | 482,4        | 447,4        |
| <i>waarvan reizigersopbrengsten</i>       | <b>174,0</b>  | 180,4         | 331,8        | 300,7        | 286,0        |
| <i>waarvan vervoersconcessie</i>          | <b>10,0</b>   | 14,8          | 21,3         | 42,6         | 49,1         |
| <i>Amsterdam</i>                          |               |               |              |              |              |
| <i>waarvan beschikbaarheidsvergoeding</i> | <b>156,9</b>  | 127,0         | 0,0          | 0,0          | 0,0          |
| <i>OV</i>                                 |               |               |              |              |              |
| Bedrijfslasten                            | <b>469,0</b>  | 463,6         | 479,4        | 479,9        | 440,7        |
| <i>waarvan personeelskosten</i>           | <b>299,9</b>  | 305,7         | 313,1        | 312,7        | 302,7        |
| <b>Bedrijfsresultaat</b>                  | <b>9,4</b>    | <b>-1,4</b>   | <b>2,5</b>   | <b>2,5</b>   | <b>6,7</b>   |
| Financiële baten en lasten                | <b>-2,9</b>   | -2,1          | 0,0          | -0,2         | 0,0          |
| Vennootschapsbelasting                    | <b>-1,3</b>   | 1,1           | -0,5         | -0,4         | -3,0         |
| Resultaat uit deelnemingen                | <b>0,0</b>    | 0,0           | 0,0          | 0,0          | 0,0          |
| <b>Resultaat na belastingen</b>           | <b>5,2</b>    | <b>-2,4</b>   | <b>2,0</b>   | <b>1,9</b>   | <b>3,7</b>   |
| <b>Financiële positie</b>                 |               |               |              |              |              |
| Bedragen x € 1 miljoen                    |               |               |              |              |              |
| EBITDA*                                   | <b>35,2</b>   | <b>18,8</b>   | <b>20,6</b>  | <b>17,1</b>  | <b>19,6</b>  |
| Netto kasstroom                           | <b>-5,1</b>   | <b>3,9</b>    | <b>15,6</b>  | <b>-25,1</b> | <b>-15,3</b> |
| <b>Ratio's</b>                            |               |               |              |              |              |
| Kostendeckingsgraad*                      | <b>106,7%</b> | <b>103,5%</b> | <b>99,4%</b> | <b>0,9%</b>  | <b>88,0%</b> |
| RONA (Return On Net Assets)*              | <b>2,7%</b>   | <b>-0,4%</b>  | <b>1,2%</b>  | <b>1,8%</b>  | <b>4,8%</b>  |
| Solvabiliteit*                            | <b>19,2%</b>  | <b>18,6%</b>  | <b>23,3%</b> | <b>31,9%</b> | <b>37,5%</b> |
| Liquiditeit (current ratio)*              | <b>0,8</b>    | <b>0,8</b>    | <b>0,7</b>   | <b>0,7</b>   | <b>1,2</b>   |
| Rendement op gemiddeld kapitaal*          | <b>1,8%</b>   | <b>-0,3%</b>  | <b>0,7%</b>  | <b>0,9%</b>  | <b>2,5%</b>  |

\* Definities zijn opgenomen in de [Begrippenlijst](#) in de bijlagen.





“

We zijn een dagje Amsterdam wezen doen en gaan nu terug naar Deventer, waar we wonen. Dat doen we wel vaker. Deze keer zijn we naar de Albert Cuypmarkt geweest. Als we een dagje hierheen komen, rijden we naar de P+R in Zeeburg, waar we de auto neerzetten. Dan gaan we met een dagkaartje voor € 6,50 de hele stad door met de tram. Ideaal!

**Anne en dochter Jolanda**  
Dagjesmensen uit Deventer

# Ontwikkelingen en strategie

GVB bewijst zijn waarde voor de hoofdstad en de directe omgeving door zich optimaal in te zetten voor een goed functionerend openbaar vervoer. We staan klaar voor bewoners, bezoekers, werkenden en studerende. Ook in onzekere tijden zijn we er voor de stad en de reizigers.



 GVB

# Ontwikkelingen in onze omgeving

Verschillende ontwikkelingen hebben invloed op ons werk in de dynamische hoofdstad Amsterdam. De coronacrisis heeft een grote impact op het openbaar vervoer en op GVB als onderneming. Maar ook andere trends, zoals het gebruik van andere vormen van mobiliteit en het autoluw maken van de stad, hebben invloed op de bedrijfsvoering.

## Reizen tijdens corona

**De coronacrisis legde in maart 2020 het openbare leven vrijwel stil. Het effect van de crisis is nog steeds groot en telkens wordt van iedereen flexibiliteit, aanpassingsvermogen en veerkracht gevraagd. We beschrijven een aantal ontwikkelingen die zich in de afgelopen 2 jaar hebben afgetekend. GVB heeft een herstelplan, dat is gericht op het opnieuw verwelkomen van reizigers in de trams, bussen, metro's en veren.**

### Onvoorspelbaar verloop

Het aantal reizigers in het OV daalde en steeg mee met de lockdowns en de overheidsmaatregelen. Naarmate meer mensen werden gevaccineerd en de maatregelen verder werden versoepeld, groeide de drukte in de stad. De laatste maatregelen in november en december hadden opnieuw impact op het aantal reizigers. We veerden op en neer van beneden de 50% reizigers ten opzichte van 2019 naar 70% in oktober. We denken dat herstel tot het aantal reizigers van vóór corona nog wel enkele jaren kan duren, afhankelijk van het verdere verloop van het virus en het ontstaan van nieuwe levensbedreigende varianten.

Drukke was afhankelijk van lockdowns en andere maatregelen

Amsterdam heeft als stad een specifiek profiel: in vergelijking met Rotterdam en Den Haag heeft Amsterdam het grootste aantal toeristen en veel zakelijke dienstverlening (financiën en IT). Daarom lag de terugkeer van het aantal reizigers in Amsterdam in vergelijking tot in Rotterdam en Den Haag ongeveer 10% lager. Juist de zakelijke dienstverleners kiezen voor hybride werken, waarbij werknemers gemiddeld nog maar 2 tot 3 dagen naar kantoor gaan. Grote groepen bezoekers zoals we die vóór corona zagen, hebben hun weg naar Amsterdam nog niet teruggevonden. Het gaat vooral om individuele reizigers of kleine groepjes. Ook online winkelen nam een vlucht en dat is nog steeds merkbaar.

In 2020 stelde de rijksoverheid de beschikbaarheidsvergoeding voor het openbaar vervoer (BVOV) in om de financiële klappen van corona op te vangen. De kosten werden in dat jaar vergoed met een maximum van 95% van de geïndexeerde kosten 2019. In 2021 bedroeg deze vergoeding onder voorwaarden 100% van de geïndexeerde kosten 2019. Deze ondersteuning is het hele jaar 2021 doorgelopen en is verlengd tot 1 september 2022.



“

We zijn net aangekomen in Amsterdam. Dit is onze derde keer hier, de laatste keer was afgelopen zomer. We reizen altijd met het OV, dat is hier heel goed. Beter dan in Keulen, haha! Nu gaan we naar ons hotel in het centrum. We zijn maar één dagje hier, dat is best kort, dus we gaan snel verder. Dag!

**Jessica en Daniel**

Toeristen uit Keulen, Duitsland

### Thuiswerken

Veel bedrijven hebben in coronatijd de voordelen van thuiswerken ontdekt. Daardoor is het aantal reisbewegingen naar en van het werk gekelderde. Dit is langzaam aan het herstellen. Hoewel er ook behoefte is aan contact op de werkvloer, en bedrijven merken dat de binding met en tussen hun medewerkers afneemt, willen veel bedrijven hun personeel blijvend meer thuis laten werken. Onderzoek wijst uit dat het vooralsnog gaat om één of twee werkdagen per week. Als reizigers wel naar hun werk reizen, is het lastig in te schatten op welke tijdstippen ze dit zullen doen. We gaan uit van meer spreiding rondom spitsmomenten, maar we verwachten dat er wel een vorm van een spits zal blijven. Hoe die er in ons lijnennet uit ziet, hangt af van de doelgroepen en zal per modaliteit verschillen.

Aantal reizigers is ook gedaald door opkomst van thuiswerken

De manier waarop mensen hun reiskilometers afleggen is eveneens veranderd: in coronatijd is de verkoop van (tweedehands) auto's explosief gestegen. Daarnaast is het aantal online bestellingen gegroeid, waardoor er meer busjes door de straten rijden. De groei van de verkeersdruk op de weg houdt geen gelijke tred met de reizigersgroei in het OV. Wel is het aantal studenten dat met OV onderweg is, duidelijk toegenomen sinds de onderwijsinstellingen hun deuren in september weer openden.

Rond corona speelt het probleem ziekteverzuim. In het OV heeft dat niet alleen te maken met het krijgen van de ziekte zelf, maar ook met stress eromheen: medewerkers maken zich zorgen om hun eigen veiligheid en er is een grimmigheid ontstaan rond het dragen van het mondkapje, dat een aantal reizigers weigert.

### Welkom Terug Plan

Er zijn verschillende redenen te noemen waarom de reizigers nog niet massaal in de bus, tram of metro stappen. Onderdeel van de boodschap van de overheid was bijvoorbeeld lange tijd om alleen met het OV te reizen als dat echt nodig was. Daarna

Veel mensen voelden zich lange tijd niet veilig in het OV

voelden veel mensen zich nog steeds niet helemaal veilig in het OV, en een deel van de reizigers vond het vervelend een mondkapje te moeten dragen in het OV terwijl dat op andere plaatsen niet meer verplicht was. Een andere groep had intussen een auto aangeschaft en voor sommigen hoeft winkelen in de stad niet meer zo nodig. Dit bleek uit ons reizigersonderzoek, waarin we hebben gevraagd of mensen weer gebruik wilden gaan maken van het OV. Wat betreft de toeristen: degenen die wel in Amsterdam zijn mijden grotendeels het OV.

Veel mensen voelden zich lange tijd niet veilig in het OV

Om inwoners en bezoekers ervan te overtuigen dat het OV een comfortabele, snelle en duurzame, maar vooral ook een veilige vorm van vervoer is in de stad, hebben we in het kader van ons Welkom Terug Plan verschillende campagnes gevoerd. Ook de komende tijd zullen we campagnes nodig hebben om reizigers weer welkom te heten in ons OV. Meer over de campagnes staat in het hoofdstuk Tevreden reizigers.

## Belangrijke trends en ontwikkelingen

**Verschillende trends hebben invloed op ons werk. We noemen de ontwikkeling van deelvervoer en plannen voor de autoluwe stad, maar ook de invloed van klimaatverandering en de steeds verder voortschrijdende technologie.**

### Verandering van mobiliteit

Op de klimaatagenda van de gemeente Amsterdam staan plannen om de stad autoluw te maken en duurzame vormen van vervoer te stimuleren. De stad is – ook in coronatijd – blijven groeien en de ruimtedruk is navenant toegenomen. Volgens de plannen komt er minder plaats voor (vaak stilstaande) auto's en krijgen voetgangers, fietsers en OV meer ruimte. In hoeverre de plannen worden doorgevoerd, hangt af van het college van B en W dat in 2022 wordt benoemd. Wordt de stad inderdaad autoluw, dan groeit het OV tot 2030 met 40% tot 50%. Ook leidt een lager aantal auto's in de stad tot een groeiende vraag naar e-bikes, deelscooters en deelauto's. Deelvervoer is goed te combineren met het OV.

Amsterdam is ook in coronatijd blijven groeien

Een onderdeel van de plannen om Amsterdam autoluw te maken en de veiligheid op de weg te verhogen, is de verlaging van de maximumsnelheid in de stad naar 30 kilometer per uur. Dit zal meer mensen ertoe overhalen om gebruik te maken van het OV, maar heeft ook gevolgen voor de doorstroomsnelheid van trams en bussen. Bij vrije tram- en busbanen kunnen de voertuigen wel sneller rijden, maar op andere wegen moet ook het OV zich aan de snelheidsbeperking gaan houden. Waar mogelijk neemt de gemeente maatregelen om de doorstroming van OV te bevorderen. Desondanks zullen de reistijden voor de reizigers langer worden.



### Terugdringen klimaatverandering

Klimaatverandering wordt een steeds groter en zichtbaarder probleem. Mobiliteit is in Nederland volgens kennisplatform CROW verantwoordelijk voor 29% van de CO<sub>2</sub>-uitstoot (inclusief snelwegen en buitenwegen). Volgens Aanpak Stikstof veroorzaakt de OV-sector 11% van de stikstofneerslag in Nederland. De landelijke OV-doelstelling is om de CO<sub>2</sub>-uitstoot naar 0 terug te brengen in 2050.

Klimaatverandering is een steeds groter en zichtbaarder probleem

Behalve het autoluw maken van de stad en het verlagen van de maximumsnelheid zijn er andere maatregelen om de uitstoot terug te dringen en klimaatverandering tegen te gaan. De overheid stimuleert het gebruik van elektrische auto's en weert zwaar vervuילend vervoer uit stadscentra. In het OV wordt hard gewerkt aan klimaatneutraal reizen, bijvoorbeeld door elektrische bussen en ponten in te zetten en groene stroom te gebruiken.

### Digitalisering en automatisering

De opmars van digitalisering is in de hele samenleving te zien. Ook in het OV wordt steeds meer geautomatiseerd en gedigitaliseerd. Dit heeft veel voordelen; denk aan efficiëntie, groter inzicht in processen, beschikking over realtime informatie, lagere kosten, meer gebruiksgemak, minder foutkansen en meer veiligheid. Hoewel dit allemaal ontwikkelingen zijn waar reizigers weinig van zien, merken ze die wel in het reizen met het OV: dat gaat sneller, veiliger en met meer gemak. Deze ontwikkelingen leiden op lange termijn wellicht tot een daling van het aantal arbeidsplaatsen, en gezien de krapte op de arbeidsmarkt is dat mogelijk niet ongunstig. Wel maakt een grotere afhankelijkheid van digitalisering en digitale systemen organisaties kwetsbaarder voor cybercrime, zoals hacks door kwaadwillenden. Tegelijk met de groei van digitalisering is daarom ook meer aandacht nodig voor voorkoming en bestrijding van deze vorm van criminaliteit.

Ook in het OV zetten automatisering en digitalisering door

### Energieprijzen

De prijzen van brandstof en elektriciteit zijn grillig. In het tweede halfjaar van 2021 explodeerden de prijzen. Dit heeft effect op de kostprijs van het openbaar vervoer.

Energieprijs heeft effect op kostprijs van openbaar vervoer

### Elektriciteitsnet

Veel projecten voor de productie van groene stroom (wind en zon) lopen vertraging op, omdat ze geen aansluiting kunnen krijgen op het elektriciteitsnet. Dit omdat het net 'vol' is. De vraag naar elektriciteit groeit intussen gestaag. Bovendien is het een langdurige kwestie om laadinfrastructuur geplaatst te krijgen, en dat geldt ook voor laadinfra voor elektrische voertuigen voor het OV. Daarnaast speelt het probleem van congestie op het net: 'filevorming' als de transportvraag van elektriciteit groter is dan de capaciteit van het net. Deze problemen vormen een uitdaging voor de energietransitie en dus ook voor de vergroening van het OV.



Ook afgelopen jaar was voor het openbaar vervoer niet gemakkelijk. De overheidsmaatregelen tegen de pandemie betekenden voor het tweede jaar achtereen veel minder reizigers. Het maakte echter ook dat ieder OV-bedrijf zijn maatschappelijke rol bleef uitoefenen: mogelijk maken dat voor iedereen duurzame mobiliteit beschikbaar was. De medewerkers van GVB hebben ook in 2021 daarvoor opnieuw hun beste beentje voorgezet!

**Gerard Boot**

Directeur HTM, openbaar vervoer Den Haag

# Public Affairs

Vanuit Public Affairs spelen we in op ontwikkelingen in de politiek en de maatschappij die relevant zijn voor het OV. We onderhouden contacten met veel verschillende partijen, zoals de lokale en landelijke politiek en belangenorganisaties voor mobiliteit en OV. Richting de landelijke politiek trekken we op met de Rotterdamse RET en de Haagse HTM als 'de stadsvervoerders'.

## Werkbezoeken

In het kader van Public Affairs hebben we ook in dit coronajaar moeten afzien van het organiseren van grote werkbezoeken voor raadsleden en regioraadsleden. Dat is jammer, want die bezoeken zijn voor hen een prettige manier om een inkijkje in ons bedrijf te krijgen, en voor ons om de raadsleden beter te leren kennen. Wel waren kleine werkbezoeken mogelijk, zoals met wethouder Verkeer en Vervoer Egbert de Vries en zijn medewerkers, en onze opdrachtgever, de Vervoerregio. Verder onderhielden we over belangrijke thema's online contact.

## Gemeenteraadsverkiezingen 2022

In 2021 gingen de lokale politieke partijen aan de slag met het opstellen van hun verkiezingsprogramma's. Met een aantal partijen hebben we gesproken. We gaven achtergrondinformatie over mobiliteit en openbaar vervoer in Amsterdam en omstreken, en hebben vragen beantwoord. Verder hebben we laten zien dat we er alles aan doen om de reizigers weer te verwelkomen, waardoor onze opbrengsten groeien, zodat het OV weer met volle kracht vooruit kan en op eigen benen kan staan.

We doen er alles aan om reizigers weer te verwelkomen

## Van 50 naar 30 kilometer per uur

Een belangrijk thema voor Amsterdam is de invoering van de maximumsnelheid van 30 kilometer per uur in de hele stad. Daar zijn we vóór als maatregel om het aantal verkeersslachtoffers terug te dringen. Wel willen we ervoor zorgen dat het OV een aantrekkelijk alternatief blijft in de autoluwe stad. Daarom zijn mitigerende maatregelen nodig die ervoor zorgen dat het OV een goede doorstroming behoudt en zijn aantrekkelijkheid niet verliest. Daarom pleit GVB ervoor om op bepaalde routes wel 50 kilometer per uur te kunnen rijden.

GVB is voorstander van verlaging van de maximumsnelheid

De gemeenteraad heeft de invoering van de maximumsnelheid van 30 kilometer inmiddels geaccordeerd. Naar een aantal zaken wordt nog nader gekeken, zoals de impact voor het OV (zowel financieel als in tijd) en de kosten van mogelijke mitigerende maatregelen. Verder zal nog worden bekeken welke kruisingen kunnen worden verbeterd voor de doorstroming van het OV. Er wordt ook nog onderzocht of het opheffen van linksafbewegingen voor auto's en kleine knips kunnen bijdragen aan de doorstroming (en waar dat eventueel mogelijk is).

We hebben landelijk aandacht gevraagd voor de gevolgen van deze maatregel voor het OV, samen met de stadsvervoerders van Rotterdam (RET) en Den Haag (HTM). Ook hebben we in Amsterdam met de wethouder en raadsleden over dit onderwerp gesproken.

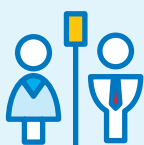
## Nieuwe Tweede Kamer

De stadsvervoerders maakten na de landelijke verkiezingen in 2021 gezamenlijk kennis met de nieuwe woordvoerders van de Tweede Kamerfracties om belangrijke thema's te adresseren. Zo is gesproken over de verlenging in 2022 van de beschikbaarheidsvergoeding voor het OV, die de overheid in 2020 heeft ingesteld. Ook hebben we het belang benadrukt van investeringen in de OV-schaalsprong, die hard nodig is voor de bereikbaarheid van toekomstige nieuwe wijken. Voorbeelden van een schaalsprong zijn het doortrekken van de Noord/Zuidlijn naar Schiphol en het doortrekken van de metro van de Isolatorweg naar het Centraal Station.

Bij de politiek leggen we nadruk op belang van investeren in OV

# Wat onze stakeholders belangrijk vinden

Onze stakeholders hebben grote invloed op de bedrijfsactiviteiten van GVB. Daarom gaan we met hen in dialoog. Tot onze belangrijkste stakeholders rekenen we onze reizigers, Vervoerregio Amsterdam, de gemeente Amsterdam en GVB-medewerkers. Hieronder staan per stakeholdergroep de meest materiële onderwerpen.



## GVB-reizigers

Wensen/verwachtingen:

Maart 2021:

- Controle op naleving regels;
- Contactloos betalen;
- Deuren die automatisch openen, drukte-indicator, loop-routes (alles hygiëne-gerelateerd).

September 2021:

- Contactloos betalen;
- Meer controle op naleving regels;
- Mondkapjes verkrijgbaar in automaten/winkels op station.

Bron:

GVBpanel: reisgedrag en -beleving, maart en september 2021.



## Vervoerregio Amsterdam

Wensen/verwachtingen:

- GVB geeft invulling aan de ambities van de Vervoerregio en de gemeenten
- OV tegen markt-conform tarief;
- GVB is flexibel en speelt in op wijzigende reizigersbehoeftes;
- GVB schept vertrouwen door transparantie en voor-spelbare (betrouwbare) dienstverlening;
- Bus, tram, metro worden allemaal uitstootvrij;
- Partnership in OV;
- Opdrachtgever

Bronnen:

OV-Governance en Regioraad-stukken.



## Gemeente Amsterdam

Wensen/verwachtingen:

- GVB houdt de stad bereikbaar voor iedereen;
- Helpt Agenda Auto-luw realiseren als aantrekkelijk reis-alternatief;
- Zet haar expertise in bij ontwerp nieuwe OV-infrastructuur;
- Werkt mee aan verkeersoplossingen bij grote werkzaamheden;
- Zet zich in voor fijnmazigheid, P+R, MaaS, OV-betalen, etc.;
- Voert Convenant Duurzaamheid uit: bus, tram, metro en veren worden uitstootvrij;
- Voert personeelsbeleid gericht op diversiteit.

Bronnen:

o.a. Convenant Duurzaamheid.



## GVB-medewerkers

Wensen/verwachtingen:

- Duurzame inzetbaarheid;
- Voldoende ontwikkelings- en opleidingsmogelijkheden;
- Integriteit
- Veiligheid (fysiek en sociaal);
- Bedrijfscontinuïteit en goed werkgeverschap met goede werk-omstandigheden en arbeidsvoorwaarden.

Bronnen:

- Medewerker-betrokkenheids-onderzoek (MBO);
- Medezeggenschap OR/OC;
- VGWM-werkgroepen.



# Interview Egbert de Vries

Egbert de Vries, wethouder Verkeer en Vervoer:

**“Het is voor de medewerkers van GVB geen gemakkelijk jaar geweest”**

## Hoe vindt u dat GVB heeft gepresteerd in 2021?

“In 2021 heeft GVB opnieuw een moeilijk jaar gehad vanwege corona. Maar we zijn heel blij dat GVB is blijven rijden en dat de Amsterdammers en mensen uit de regio gebruik konden blijven maken van het openbaar vervoer. Dat is een knappe prestatie. Het lijkt me voor bestuurders ook lastig werken. Ze moeten bijvoorbeeld mensen aanspreken die geen mondkapje dragen en krijgen dan een grote mond terug. Het is ook triest dat er nu weinig reizigers zijn, waar ze voorheen gezellig met een volle bus door de stad reden. Twee jaar geleden zag het er nog totaal anders uit. Maar dat GVB gewoon door is gegaan, daar zijn we als stad heel blij mee.”

## Hoe is de samenwerking van GVB met de gemeente?

“De samenwerking is goed. Als het gaat om het vervangen van rails bijvoorbeeld of allerlei tijdelijke maatregelen, werken we prima samen. Ook op sociaal vlak gaat die samenwerking goed. We hebben nieuwe afspraken gemaakt over veiligheid in het OV. De politie heeft minder mensen beschikbaar, dus nu houdt de gemeente samen met GVB meer toezicht op de orde. Gelukkig zijn er in 2021 geen grote incidenten geweest, terwijl dat met de polarisering in de samenleving misschien wel te verwachten was. De samenwerking is ook belangrijk geweest bij ingewikkelde situaties, zoals in vorige winter toen er veel sneeuw lag. We wisten elkaar goed te vinden om de rails zo snel mogelijk sneeuwvrij te krijgen. Ook vond ik het mooi dat GVB in de Pride-week rondreed met regenboogtram.”



### **Zijn er in 2021 bijzondere dingen gebeurd?**

“Het nieuwe beveiligingssysteem voor de metro’s is ingevoerd. Dat is pittig, ook voor de verkeersleiding en de metrobestuurders. Het is een ingewikkeld systeem en dat is echt wennen. Het is harder werken voor de medewerkers van GVB. Dat doen ze heel goed, alle complimenten. Het moet frustrerend zijn als er metro’s uitvallen, want ze willen de reizigers toch goed bedienen. En reizigers kijken hen er misschien wel op aan, terwijl dat systeem er uiteindelijk ook komt voor de reizigers.”

### **Wat vindt u van de verduurzaming die GVB doorvoert?**

“Prachtig. Er zijn steeds meer elektrische bussen en veerponten. Dat past in ons beleid, want de gemeente wil meer elektrisch vervoer om de luchtkwaliteit in de stad te verbeteren. Dat pakt uiteindelijk ook gunstig uit tegen de klimaat-verandering. Iedereen in de stad moet eraan meewerken, ook de taxi’s en de touringcars en alle logistiek verkeer.”

### **Hebben de gemeente en GVB elkaar ook nodig bij het autoluw maken van de stad?**

“Dat autoluw maken doen we vooral om meer ruimte te creëren voor de voetganger en de fietser en om de stad prettiger en rustiger te maken. Daarin speelt het openbaar vervoer zeker een rol, want als het niet aantrekkelijk meer is om met de auto door de stad te gaan, bijvoorbeeld omdat je niet overal meer ongehinderd rechtdoor kunt rijden, is het OV handiger.”

# Strategie: voor iedereen bereikbaar

Onze strategie was opgesteld voor de periode 2018-2021 (pre-corona) en was erop gericht om een groeiend aanbod van openbaar vervoer voor een stijgend aantal reizigers aan te kunnen in een alsmaar uitdijende stad. Niemand kon toen voorzien dat er een periode zou aanbreken waarin het aantal reizigers niet groeide, maar juist dramatisch afnam en waarin alle OV-bedrijven een vergoeding van de rijksoverheid kregen om de beschikbaarheid voor de reizigers te garanderen. Hoewel de impact van corona enorm was, hebben we een aantal strategische doelen kunnen realiseren.

## Onze missie en visie

Onze missie is het uitgangspunt voor onze strategie: Amsterdam moet voor iedereen bereikbaar zijn. Het OV is betrouwbaar en toegankelijk en draagt bij aan de leefbaarheid van de stad. Dit komt onder andere tot uiting in onze duurzame keuzes: emissies terugdringen en daarmee zorgen voor een schone vorm van vervoer.

Het openbaar vervoer is betrouwbaar en toegankelijk

## Onze strategische doelen

De strategie van GVB 2018-2021 was gebaseerd op 6 pijlers: een leefbare stad, betrouwbare dienstverlening, tevreden reizigers, marktconformiteit, uitstootvrij vervoer en goed werkgeverschap. De strategie was vooral gericht op groei: het aantal reizigers dat we vervoerden steeg met de dag. We wisten toen nog niet dat we in 2020 en ook in 2021 maar een deel van die doelen konden blijven nastreven. De stad bleef weliswaar uitdijen, maar het aantal reizigers daalde enorm. We hebben ons in deze tijd vooral gericht op de betrouwbaarheid van onze dienstverlening. In 2022 gaan we van start met een herijkte strategie, zie hiervoor Strategie 2022-2025.

### Leefbare stad

GVB heeft een zeer fijnmazig netwerk en zorgt ervoor dat mensen in en rond Amsterdam met elkaar verbonden blijven. Ons doel is dat alle Amsterdammers gemakkelijk toegang hebben tot het OV, waar nodig in combinatie met aanvullend OV. Dit vraagt uiteraard om de nodige investeringen in onder meer de infrastructuur en het materieel.

GVB zorgt ervoor dat mensen met elkaar verbonden blijven

### Betrouwbare dienstverlening

Reizigers moeten erop kunnen rekenen dat ze op tijd en veilig op hun bestemming komen. GVB streeft naar een punctuele dienstverlening en minimale uitval. We willen dat er minder vaak ritten uitvallen of materieel stilstaat.

### Marktconforme organisatie

De bedrijfsvoering van GVB is maatgevend voor Vervoerregio Amsterdam. Om in aanmerking te komen voor een nieuwe OV-concessie is het voor de Vervoerregio van belang dat GVB een marktconforme bedrijfsvoering heeft. Onze organisatie moet zodanig zijn ingericht dat we snel kunnen inspelen op veranderingen om ons heen.

We willen snel kunnen inspelen op veranderingen

### Tevreden reizigers

Of de dienstverlening van GVB op peil is, lezen we af aan de tevredenheid van onze reizigers. Die wordt gemeten met de landelijke OV-Klantenbarometer. Ons doel is dat minimaal 90% van de reizigers ons in 2022 een 7 of hoger geeft. Ook willen we dat reizigers onze informatie bij verstoringen beoordelen met minimaal een 6,5. Dit cijfer valt doorgaans lager uit, omdat reizigers ook bij goede informatieverstrekking de verstoring als negatief ervaren. Voor de sociale veiligheid, oftewel het veiligheidsgevoel van de reiziger, willen we minimaal een 7,5 blijven halen. Hierbij spelen onze servicemedewerkers een belangrijke rol, maar ook alle digitale innovaties die we steeds verder ontwikkelen, zoals digitale betaalmogelijkheden, actuele reisinformatie via de app en de druktemeter. Naast de OV-Klantenbarometer voeren we ook eigen metingen uit.



“

Ik ben onderweg naar school, ik zit op het Mediacollege. Meestal ga ik met de bus naar school, dat vind ik het fijnst, maar soms ga ik lopend.

O, kun je binnenkort inchecken met je bankpas en met je mobiel? Dat lijkt mij heel handig, want ik ben mijn pasje wel eens kwijtgeraakt. Met mijn mobiel vind ik dan het handigst, die heb ik altijd bij me.

**Jada**

Amsterdamse student

### Uitstootvrij vervoer

Ons streven is om in 2025 volledig uitstootvrij vervoer aan te bieden. Hieraan werken we bijvoorbeeld door zo veel mogelijk met elektrische bussen te rijden en met elektrische veerponten te varen. We werken ook aan een volledig uitstootvrije bedrijfsvoering. GVB vraagt leveranciers om hieraan bij te dragen. De elektriciteit die we gebruiken is duurzaam opgewekt in Nederland. Ook besparen we energie waar dat kan.

Ons streven is volledig uitstootvrij vervoer aan te bieden in 2025



### Dé werkgever

GVB is een solide werkgever. Ons doel is om dé werkgever in Amsterdam te blijven. Bij GVB is iedereen welkom, ongeacht achtergrond, geslacht of leeftijd. Om onze medewerkers gezond en fit te houden, werken we aan duurzame inzetbaarheid. Ook besteden we veel aandacht aan vakmanschap en loopbaanontwikkeling. We werken toe naar niveau 4 van de zogeheten veiligheidsladder, die weergeeft hoezeer veilig werken in het bewustzijn en het handelen van al onze medewerkers zit.

Iedereen is welkom,  
ongeacht achtergrond,  
geslacht of leeftijd

## Strategie voor 2022-2025

**Minstens eens in de 3 jaar herijken we onze GVB-strategie, en jaarlijks kijken we of de strategie aanpassingen behoeft vanwege ontwikkelingen in de wereld om ons heen. Het herijken van de strategie bleek gezien de impact van corona belangrijker dan ooit. We hebben onze visie en missie aangepast en aangegeven welke 4 strategische pijlers en programma's we de komende jaren voorzien om deze missie waar te maken.**

### Onze visie

Amsterdam groeit hard. Tegelijkertijd is de behoefte groot om de stad schoon, toegankelijk, bereikbaar en leefbaar te houden. Dat vertaalt zich in een autoluw beleid waarin lopen en fietsen gestimuleerd wordt naast CO<sub>2</sub>-neutrale vormen van vervoer. Leefbaarheid kent ook een sociale component: inclusie en toegankelijkheid voor iedereen zijn belangrijke waarden. GVB wil hieraan een grote bijdrage leveren door te zorgen voor een schoon, duurzaam, toegankelijk en bereikbaar OV-systeem voor iedereen. We willen graag dat mensen in Amsterdam het OV een vanzelfsprekende keuze vinden, naast lopen en fietsen. Daarmee werken we aan goed ruimtegebruik in de stad. Dat doen we door ons netwerkontwerp en onze reizigersadviesfunctie daarop in te richten.

Toegankelijkheid en  
inclusie zijn belangrijke  
waarden voor GVB

### Onze missie

Vanuit die visie is onze missie aangepast. Die luidt: *De reiziger in Groot Amsterdam kiest voor lopen, fietsen en openbaar vervoer.*

De reiziger kiest voor  
lopen, fietsen en  
openbaar vervoer

### De 4 nieuwe strategische pijlers

Onze strategie voor 2022-2025 kent 4 strategische pijlers:

1. gastvrije gids
2. operationeel excellente vervoerder
3. expert en partner
4. robuust fundament

Als 'gastvrije gids' willen we bereiken dat reizigers als vanzelf kiezen voor het OV als vervoermiddel, omdat we een comfortabele reis bieden waarin toegankelijkheid en service zorgen voor een prettige reiservaring. Ook bieden we gemak door eenvoudige middelen voor plannen, boeken en betalen. Verder verzorgen we uitstekende reisinformatie en geven we tijdig verstoringen door en reiken daarvoor alternatieve reisroutes aan. Ook willen we meer actief de combinatie maken bij het plannen en betalen van de reis, waarbij we ook alternatieven als (e-)fietsen en (e-)scooters ontsluiten. Dit moet resulteren in tevreden reizigers en meer reizigers in het OV.

We bieden gemak met eenvoudige manieren van plannen en betalen

Als 'operationeel excellente vervoerder' richten we ons op veilig, snel, betrouwbaar en betaalbaar vervoer. Waar interne beslissingen over onder meer ons netwerk en het materieel nu nog binnen 'zuilen' worden genomen, willen we dat meer integraal gaan doen. Doordat GVB vanaf 2022 ook het management van de railinfra-activiteiten onder haar hoede neemt, bouwen we kennis op om beheer en onderhoud optimaal te plannen en uit te voeren tegen zo laag mogelijke kosten. Dit alles draagt bij aan de betrouwbaarheid voor de reiziger en aan een grotere voorspelbaarheid in onze exploitatie.

Onze rol als expert en partner op het gebied van vervoer met 120 jaar ervaring in mobiliteit in Amsterdam kunnen we nog meer ten goede laten komen aan onze partners. We omarmen alle vormen van duurzame mobiliteit die geen of weinig impact hebben op het ruimtebeslag in de stad, dus lopen, fietsen en eventueel deelvervoer in combinatie met het OV. We willen dat onze partners onze schat aan kennis en data zo vroeg mogelijk betrekken in hun beleidsvoornemens en ons zien als organisatie die werkt aan de vervoersketen van Groot Amsterdam. Zo kunnen we bijdragen aan de beste oplossingen voor mobiliteit in en om Amsterdam.

#### Robuust fundament

Om deze doelen te bereiken, werken we vanuit een 'robust fundament': een solide basis, die wordt gedragen door goed werkgeverschap en een gezonde, wendbare organisatie die meer procesmatig en integraal wordt aangestuurd. Het fundament wordt ook gevormd door de inzet om onze assets kwalitatief op peil te houden en door de digitale component.

GVB heeft solide basis, met goed werkgeverschap

#### Kernwaarden

In onze dienstverlening dragen we – net als voorheen – onze kernwaarden uit: we zijn gastvrij, verbindend en betrouwbaar.



Ondanks alle beperkingen in dit tweede coronajaar op rij is de frequentie en fijnmazigheid van het openbaar vervoer in de regio niet in het geding gekomen en is GVB erin geslaagd er toch voor de reiziger te zijn. Dat is goed om te zien! Ik hoop dat het in 2022 minder hoeft te gaan over afschalen, maar meer over opschalen.

**Marja Ruigrok**

Lid dagelijks bestuur Vervoerregio Amsterdam

# Onze maatschappelijke waarde

Het openbaar vervoer vervult een belangrijke maatschappelijke functie. Onze bedrijfsactiviteiten hebben impact op de samenleving. Die impact kan positief zijn, bijvoorbeeld doordat we de stad bereikbaar maken voor iedereen, maar ook negatief, bijvoorbeeld doordat we met onze bedrijfsvoering CO<sub>2</sub> uitstoten. GVB vindt het heel belangrijk om de positieve impact te maximaliseren en de negatieve impact te minimaliseren.

GVB wil waarde voor de langere termijn creëren voor zijn stakeholders en voor de maatschappij. In het hoofdstuk over onze strategie leggen we uit hoe wat dat willen doen.

GVB creëert waarde voor stakeholders en de maatschappij

In dit jaarverslag vertellen we of we de goede kant op gaan en leggen we verantwoording af aan onze belangrijkste stakeholders. We gebruiken hiervoor de rapportageprincipes van het International Integrated Reporting Council (IIRC), het zogenoemde framework. Dit model gaat uit van zes kapitalen of bezittingen waarmee een bedrijf waarde kan toevoegen. Naast de traditionele kapitalen 'financieel' en 'geproduceerd' (gebouwen en infrastructuur) zijn dat 'menselijk', 'intellectueel', 'sociaal' en 'natuurlijk' kapitaal. Dit is gevisualiseerd in ons waardecreatiemodel. Dit model laat zien hoe we deze 'bezittingen' of kapitalen inzetten om onze doelen te bereiken. Ook geeft het inzicht in de impact (zowel positief als negatief) die dat mogelijk heeft voor onze eigen organisatie en voor de maatschappij.



# Input

## Financiën

- OV-concessie Amsterdam en contracten voor beheer en onderhoud railinfrastructuur en veerdiensten.
- Vervoerregio Amsterdam is opdrachtgever
- Gemeente Amsterdam is 100% aandeelhouder.

## OV-netwerk

- 564 voer- en vaartuigen
- Railinfra- en voertuigtechniek
- Verkeersleiding
- Vervoerplanning
- Kennis van de stad

## Medewerkers

- Ruim 3.200 medewerkers
- Veilig en toegankelijk werk
- Bevlogen en betrokken vakmensen

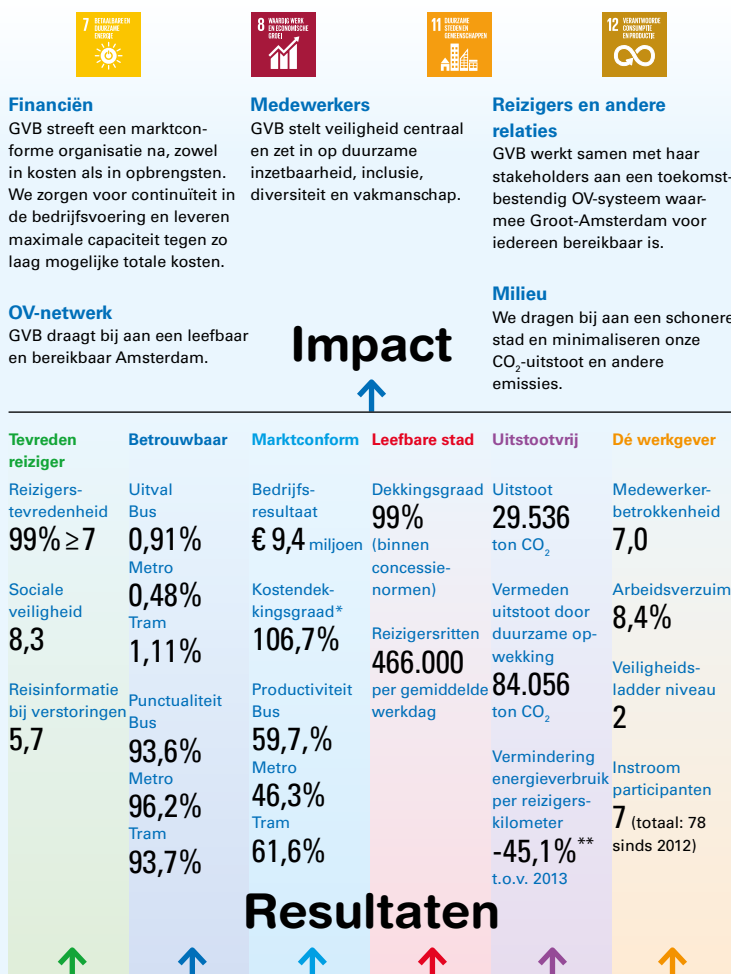
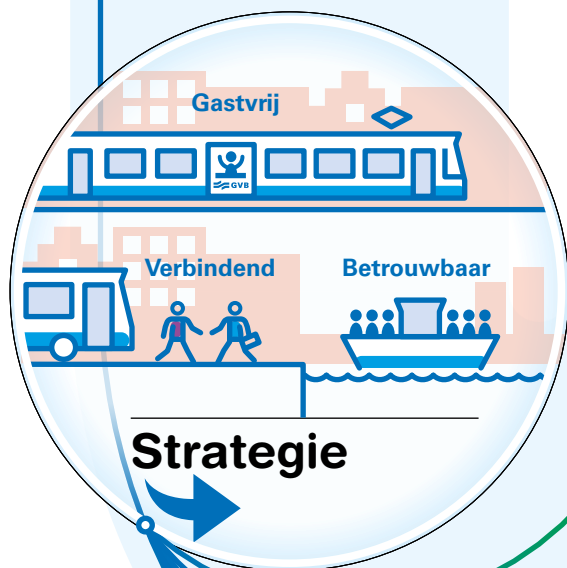
## Reizigers en andere relaties

- Aandacht voor stakeholders
- Transparant handelen
- Gastvrijheid

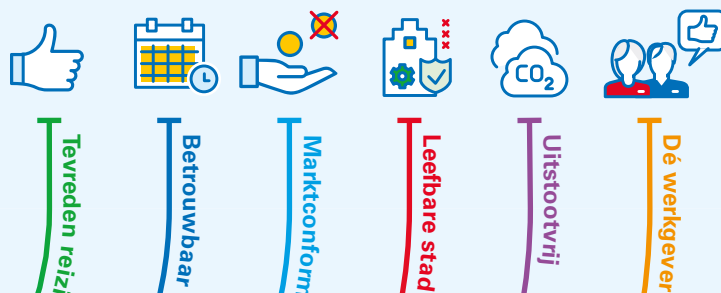
## Milieu

- Energieverbruik 145,1 GWh
- Stroom duurzaam opgewekt in Nederland

# Voor iedereen bereikbaar



# Resultaten



\* Exclusief investeringsbijdrage

\*\* Nieuwe berekening. Well-To-Wheel i.p.v. Tank-To-Wheel. Zie voetnoot bij kerncijfers.

## GVB en de Sustainable Development Goals

In 2015 stelden de Verenigde Naties internationale doelen op voor wereldwijde duurzame ontwikkeling (Sustainable Development Goals of SDG's). Dit zijn de doelen waaraan GVB bijdraagt (ze staan ook boven in het waardecreatiemodel):



De onderstreepte onderwerpen linken naar de betreffende resultaatparagrafen van het jaarverslag. Daar is meer te lezen over hoe GVB afgelopen jaar heeft bijgedragen aan de SDG's.

- [SDG 7: Aandeel hernieuwbare energie \(zie pagina 65\)](#)
- [SDG 7: Energie-efficiëntie \(zie pagina 64\)](#)
- [SDG 8: Waardig werk voor iedereen \(zie pagina 68\)](#)
- [SDG 8: Gelijk loon, voor gelijk werk \(zie pagina 68\)](#)
- [SDG 11: Veiligheid \(zie pagina 49\)](#)
- [SDG 11: Betaalbaar OV \(zie pagina 56\)](#)
- [SDG 11: Toegankelijkheid \(zie pagina 57\)](#)
- [SDG 11: Duurzaam netwerk \(zie pagina 38\)](#)
- [SDG 11: Groei van het openbaar vervoer \(zie pagina 38\)](#)
- [SDG 11: Aandacht voor de behoeften van mensen in kwetsbare posities \(zie pagina 57\)](#)
- [SDG 12: Afval verminderen \(zie pagina 67\)](#)
- [SDG 12: Hergebruik materialen \(zie pagina 67\)](#)
- [SDG 12: Duurzame inkoop \(zie pagina 62\)](#)
- [SDG 12: Duurzaamheidsinformatie \(zie pagina 62\)](#)



Vattenfall is er trots op om een bijdrage te leveren aan de enorme ambities van GVB voor de verduurzaming van het openbaar vervoer in Amsterdam. Openbaar vervoer levert een belangrijke bijdrage aan de verduurzaming van ons land. Zeker als dat op een duurzame manier gebeurt zoals in Amsterdam. Waarbij ondanks de enorme impact van de coronacrisis ook het afgelopen jaar weer veel volledig elektrische bussen in gebruik zijn genomen en de eerste elektrische veerpont over het Noordzeekanaal vaart.

**Martijn Hagens**  
CEO Vattenfall





“

We komen net van vrienden uit de stad, waar we koffie hebben gedronken, een leuk uitje op mijn papa-dag, en nu gaan we naar huis. Ik neem nu dit veer naar Buiksloterweg, maar ik zou eigenlijk die naar de NDSM-werf willen nemen, want daar woon ik. Maar die gaat niet zo vaak, en om met de kinderen zo lang te wachten, dat zie ik niet zitten. Dan fiets ik liever een flink stuk.”

**Alexander**  
Amsterdammer

# GVB in 2021

We zijn blijven rijden, ook in 2021. Dankzij de steun van de overheid en de inzet van onze mensen kon iedereen in Amsterdam gebruik blijven maken van het OV.



# Leefbare stad

Het is de missie van GVB om de stad voor iedereen bereikbaar te houden. Daarmee dragen we bij aan een leefbaar Amsterdam. We bewegen mee met de veranderingen om ons heen en zorgen voor zo veel mogelijk zekerheid om onze reizigers op de plaats van bestemming te brengen. Dat doen we met een degelijk aanbod en modern materieel.

## OV-netwerk en dienstregeling

Reizigers kunnen rekenen op GVB voor het vervoer in en om de stad. We vervoeren inwoners, studenten en forenzen, toeristen en dagjesmensen, iedereen die gebruik wil of moet maken van het OV.

Tabel 3 Aantal reizigersritten

| Jaartotaal, naar vervoersvorm, x 1 miljoen | 2021         | 2020         | % verschil   |
|--------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Bus                                        | 28,6         | 29,1         | -1,7%        |
| Metro                                      | 54,1         | 54,3         | -0,4%        |
| Tram                                       | 50,7         | 50,7         | 0,0%         |
| <b>Subtotaal</b>                           | <b>133,4</b> | <b>134,1</b> | <b>-0,5%</b> |
| Veren                                      | 21,6         | 19,5         | 10,8%        |
| <b>Totaal<sup>1</sup></b>                  | <b>155,0</b> | <b>153,6</b> | <b>0,9%</b>  |

<sup>1</sup> Aantal reizigersritten met bus, tram, metro en veren per gemiddelde kalenderdag (excl. weekend- en feestdagen en schoolvakanties voortgezet onderwijs.)

Tabel 4 Reizigerskilometers

| Jaartotaal, naar vervoersvorm, x 1 miljoen | 2021         | 2020         | % verschil   |
|--------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Bus                                        | 96,1         | 101,9        | -5,7%        |
| Metro                                      | 269,6        | 271,2        | -0,6%        |
| Tram                                       | 144,7        | 140,0        | 3,4%         |
| <b>Totaal<sup>1</sup></b>                  | <b>510,4</b> | <b>513,1</b> | <b>-0,5%</b> |

<sup>1</sup> Reizigerskilometers: aantal kilometers dat de reizigers die met de OV-chipkaart hebben in- en/of uitgecheckt in totaal in het jaar met bus, tram en metro hebben afgelegd.

### Dienstregeling

In de dienstregeling van 2021 is het totaal aantal ritten van bus, tram en metro teruggeschoefd met 12% ten opzichte van begin 2020, voordat de coronacrisis uitbrak. Dit hebben we gedaan vanwege het gedaalde aantal reizigers. Bij het opstellen van de dienstregeling is rekening gehouden met de voorspellingen van de reizigers aantallen, zodat we op elk moment voldoende capaciteit kunnen bieden. Natuurlijk is dit in 2021 nauwlettend in de gaten gehouden. Wanneer de situatie daarom vroeg, hebben we meebewogen. De afschaling van de dienstregeling betreft de frequentie; we zijn bijvoorbeeld minder spitsritten gaan rijden. De fijnmazigheid van het net is nagenoeg behouden gebleven: de dichtheid aan haltes is vrijwel gehandhaafd, dus men hoefde niet verder te lopen of fietsen naar de halte.

Aantal ritten is in 2021 met 12% teruggeschoefd

We willen inspelen op de terugkeer van reizigers in het OV en mogelijke drukte. Daarom hebben GVB, Vervoerregio Amsterdam en de gemeente Amsterdam samen een proces afgesproken voor monitoring en bijsturing, zoals het afschalen van de dienstregeling naar 88%. Deze afschaling hebben we vooral bereikt door de overcapaciteit en spitscapaciteit te verminderen.

### Amstelveenlijn

Eind 2020 zijn de trams op de Amstelveenlijn gaan rijden. Op deze hoogwaardige verbinding tussen station Zuid en Amstelveen Westwijk rijdt GVB frequent en met gekoppelde 15G-trams. Bij deze lijn komt veel nieuwe techniek samen: nieuwe wisselsystemen, nieuwe trams en nieuwe voertuigsoftware. Daarom hebben we te maken met kinderziektes. Op veel dagen rijdt de tram punctueel, maar nog te vaak hebben reizigers te maken met een verstoring in de dienstregeling.

GVB werkt aan  
verdere verbetering  
van de Amstelveenlijn

GVB werkt met de leveranciers samen om de prestaties te verbeteren. In de zomer van 2021 is een grote verbetering in de wisselsystemen doorgevoerd in opdracht van Vervoerregio Amsterdam en hebben we een projectorganisatie ingericht om sneller te kunnen handelen. Een van de problemen is dat de storingen op zichzelf staan, waardoor het lastig is om structurele oplossingen te vinden. Ook vallen problemen samen met storingen in de 15G-trams (zie [Nieuw materieel](#)). Gelukkig is de grote groep bestuurders zeer geduldig en gemotiveerd. Met behulp van een actieplan brengen we de problemen in kaart om deze zo snel mogelijk voor onze reizigers op te lossen.



### Uithoornlijn

In 2021 is de opdracht voor de aanleg van de Uithoornlijn aan een aannemer gegund. Met deze lijn wordt de Amstelveenlijn doorgetrokken naar Uithoorn. Begin 2022 starten de werkzaamheden. Tijdens de aanleg wordt het verkeer omgeleid. De omwonenden gaan helaas last ondervinden van de werkzaamheden. Ze worden hierover goed en tijdig geïnformeerd.

### Westtangent

R-net-lijn 369 vervangt de voormalige lijn 69 en heet Westtangent. Op deze lijn rijden 13 nieuwe elektrische bussen met een rood-grijs exterieur in de stijl van R-net. Dat is een primeur voor GVB Bus. Lijn 369 is goed voor maar liefst 9,3% van onze buskilometers. De lijn verbindt Amsterdam-Sloterdijk via Amsterdam Nieuw-West met Schiphol, langs 8 tussenliggende haltes. De infrastructurele aanpassingen in Amsterdam zijn in 2021 uitgevoerd. De werkzaamheden rondom Schiphol beginnen in 2023. Als die zijn afgerond, is lijn 369 met recht een Hoogwaardige Openbaar Vervoer (HOV) busverbinding: het is de eerste R-net busverbinding van Amsterdam.

Nieuwe lijn 369  
verbindt Sloterdijk  
met Schiphol

## Vervoerplan 2022

De Vervoerregio heeft besloten om in 2022 het Vervoerplan voor 2021 grotendeels voort te zetten. Er zijn wel een aantal kleine wijzigingen. Zo ondersteunt tramlijn 27 lijn 17 op het drukke traject tussen Osdorp en het Surinameplein. Verder rijdt buslijn 36 tussen Station Sloterdijk en Station Noord (en vice versa) via de snelweg, omdat de huidige route via het industriegebied voor de busreizigers een langere reistijd had betekend. Dit komt doordat de spoorovergang is vervangen door een tunnel die verder naar het oosten ligt. Voor de meeste reizigers op lijn 36 levert de route over de snelweg een kortere reistijd op. Daarnaast zijn er wijzigingen in het nachtnet, dat voor het overgrote deel wordt gebruikt door reizigers die vanuit de stad naar de buitenwijken reizen. Diverse nachtlijnen gaan op de weg terug naar CS een kortere route nemen. Zo komen de voertuigen sneller weer beschikbaar waar ze nodig zijn.

## Herstelplan OV

In de resterende concessieduur tot december 2024 werken we samen met Vervoerregio Amsterdam en gemeente Amsterdam aan het Herstelplan OV. Dit plan is gericht op herstel van het economisch evenwicht in de concessie (kostendekking), waarbij het vervoeraanbod past bij de vraag. Vandaaruit kan het OV weer verder groeien. Een belangrijk onderdeel van het Herstelplan OV is het Vervoerplan 2022. Dit speelt in op de groeiende reizigersvraag, is meer kostendekkend, richt zich op een lagere kostprijs en behoudt in grote mate fijnmazigheid en draagvlak.

Met de Vervoerregio  
werken we aan  
herstel van het OV

Nu de beschikbaarheidsvergoeding van de overheid is toegezegd tot september 2022, wil Vervoerregio Amsterdam een netwerk met hoge kwaliteit van hoogwaardig OV (R-net) en maximaal draagvlak van de Reizigers Advies Raad en de gemeente. GVB, Vervoerregio Amsterdam en gemeente Amsterdam gaan samen verder met monitoren en eventueel bijsturen. Dit is nodig vanwege de onzekerheid over wanneer en waar de reizigers in 2022 terugkeren.

## Aanvullend OV en doelgroepenvervoer

Met de exploitatie van de Westpoortbus 2.0 voorziet GVB Commercieel Vervoer BV, naast de Gelderlandpleinlijnen en de Rieker Cirkel Line, voor een passende aanvullende openbaar vervoersoplossing in gebieden waarin het reguliere openbaar vervoer niet in deze exploitatie voorziet.

In oktober 2021 is GVB Commercieel Vervoer BV gestart met de exploitatie van 2 lijnen voor aanvullend openbaar vervoer tussen Amsterdam Sloterdijk en het Westelijk Havengebied. Deze lijnen worden vooral gebruikt door mensen die in de haven werken. De buslijnen worden particulier gefinancierd door Stichting Westpoort Bereikbaar en worden als Aanvullend Openbaar Vervoer geëxploiteerd. Hierdoor zijn



ze voor iedereen toegankelijk. Reizigers kunnen met de OV-chipkaart betalen en de reisinformatie is in alle reisinformatiekanalen beschikbaar. Hiermee verzorgen wij voor de reizigers de ontbrekende schakel om vanaf Station Sloterdijk naar het Westelijk Havengebied te reizen. Het is bijzonder dat deze lijnen in een particuliere samenwerking van de grond zijn gekomen.

## Werkzaamheden in de stad

In Amsterdam wordt gewerkt aan verschillende infrastructuurprojecten. We worden goed op de hoogte gehouden over ontwikkelingen rond wegen, tramrails en bruggen, zodat we de impact op onze dienstregeling zo klein mogelijk kunnen houden.

### Bruggen en kademuren

Amsterdam is begonnen met groot onderhoud en vervangingswerken aan bruggen en kademuren. Aanleiding was het probleem met brug 108 in de De Clercqstraat, die in 2018 van de ene op de andere dag buiten gebruik werd gesteld, omdat die het zware verkeer niet meer aankon. De werkzaamheden aan de kademuren en bruggen zijn ingrijpend en gaan een aantal jaren duren. Als eerste worden de bruggen op het traject Raadhuisstraat – Rozengracht – De Clercqstraat – Jan Evertsenstraat vervangen. Daarna zijn de bruggen in de Leidsestraat aan de beurt.

Werkzaamheden hebben impact op de verkeersdoorstroom

Het werken aan bruggen en kademuren heeft op sommige plaatsen gevolgen voor de doorstroom van bussen en trams in de stad. In 2021 hebben we afspraken gemaakt met gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam over hoe we moeten omgaan met de impact hiervan. GVB wordt nauw betrokken bij het programma. Een voorbeeld is de vervanging van brug 149, de Bullebakbrug: we zijn daar op tijd over geïnformeerd, zodat we een passende omleiding konden maken. Er zijn ook afspraken gemaakt om de mogelijke financiële gevolgen voor GVB te beperken.

### De Entree

In 2021 is bij het Centraal Station het laatste grote deel van project De Entree opgeleverd. Daarmee is voor de reizigers na jarenlange werkzaamheden op het Stationsplein een prachtig aangelegde stationsomgeving afgerond met ruime en goed toegankelijke haltes. Achter de schermen is gewerkt aan wijzigingen die voor de reizigers minder zichtbaar zijn, maar wel belangrijk. Voorbeelden zijn een andere technologie voor de railinfrastructuur en de koppeling met IT-systemen om actuele reisinformatie te kunnen geven.

Laatste deel van De Entree bij CS is opgeleverd

De Kamperbrug bij het Centraal Station moest ook worden versterkt. Het is gelukt om deze noodzakelijke werkzaamheden uit te voeren. Voor het OV is hiermee een cruciale brug de komende jaren weer beschikbaar voor de exploitatie. Deze werkzaamheden



waren vormden voor tram 26 logistiek een grote uitdaging. Tram 26 halteerde tijdelijk achter het Centraal Station. Trams konden voor onderhoud hierdoor maar één keer per week worden uitgewisseld tussen de stalling en de werkplaats. Met de inzet en creativiteit van veel verschillende GVB-afdelingen is het gelukt om tram 26 in bedrijf te houden.

De Piet Heintunnel is sinds juni 2021 afgesloten voor het autoverkeer en gaat naar verwachting pas in 2023 weer open. Tram 26 blijft rijden, tenzij er stremmingen zijn. Dan zetten we vervangend busvervoer in.

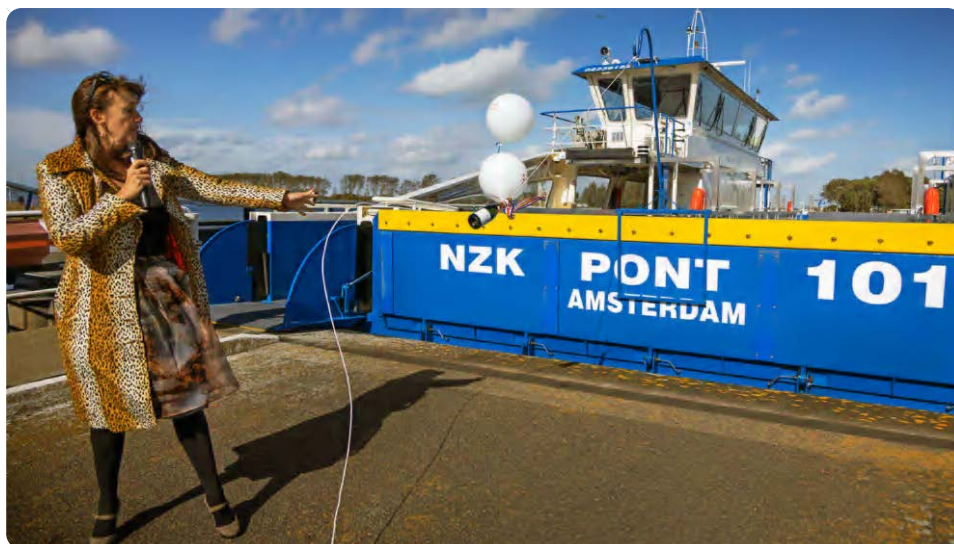
## Nieuw materieel

### Veren en ponten

In 2021 hebben we verschillende nieuwe hybride veren en elektrische ponten in de vaart genomen. De hybride veren zijn nog niet helemaal uitstootvrij, maar omdat GVB met deze aanwinsten toch flinke stappen maakt om het doel van uitstootvrij vervoer in 2025 te bereiken, beschrijven we dit nieuwe materieel in het hoofdstuk Uitstootvrij vervoer.

### Bussen

Ook hebben we een flink aantal elektrische bussen in gebruik genomen. Daarover eveneens meer in het hoofdstuk Uitstootvrij vervoer.



Marja Ruigrok, wethouder in Haarlemmermeer en lid van het dagelijks bestuur van de Vervoerregio, doopt de eerste volledig elektrische Noordzeekanaalpont.

### 15G-trams

In 2021 heeft GVB afscheid genomen van de laatste 11G- en 12G-trams, omdat ze na 30 jaar aan het einde van hun levensduur waren. Levensverlengend onderhoud was erg duur en in sommige gevallen bijna niet mogelijk door veroudering van dit type tram. Daarnaast waren de trams niet energiezuinig, boden ze te weinig zit- en staanplaatsen en voldoen ze binnen afzienbare tijd niet meer aan de geldende wet- en regelgeving.

De nieuwe 15G-trams druppelen volgens de contractplanning binnen. Het ontvangen, testen, accepteren en in bedrijf stellen van de nieuwe trams is dus een continu proces. De eerste onderhoudsbeurten zijn volgens de planning uitgevoerd. De eerste 15G is in december 2020 gaan rijden op de vernieuwde Amstelveenlijn, lijn 25, waar we gekoppeld rijden. In het voorjaar is de tram in de kleurstelling blauw-wit gaan rijden op lijn 5 en lijn 19.



### Bussen

231



### Trams

219



### Metro's

90



### Veren

24

We zijn tevreden over de prestaties van de nieuwe 15G-tram, maar zien wel ruimte voor verbetering. Zo bekijken we samen met de leverancier verbeterpunten die gerelateerd zijn aan het rijgedrag en de constructie van het voertuig. Ook kunnen we ons logistiek proces bij storingen verbeteren en hebben we aandacht voor de beschikbaarheid van reserveonderdelen. Daarnaast moeten monteurs en bestuurders zich het gebruik van dit voertuigtype nog meer eigen maken. We zijn scherp op wie verantwoordelijk is voor de verbeteringen, zodat we optimaal gebruik kunnen maken van de garantieperiode. Bevindingen in de praktijk leiden ook tot aanpassingen in het ontwerp, waardoor de volgende reeks bestelde trams deze problemen niet meer vertonen.

Over de toegankelijkheid van de 15G-tram leest u meer in het hoofdstuk [Toegankelijkheid](#).

Van bewoners bij specifieke plekken in het lijnennet, vooral in bepaalde bochten, hebben we klachten gehad over het geluid van de 15G-tram. Op deze plekken activeren we de smeerinstallaties om het geluid te verminderen. Ook plaatsen we in 2022 wioldempers op de trams.

Eind 2021 zijn er van alle bestelde 15G-trams in totaal 64 trams geaccepteerd, waarvan 25 in R-net-keurstelling en de rest in GVB-blauw-wit. In 2022 worden er nog 8 trams geaccepteerd als onderdeel van de optiebestelling, waarvan 5 in blauw-wit en 3 in de keurstelling van R-net. In totaal beschikt GVB dan over 72 nieuwe 15G-trams.

### M7-metro's

Op 24 augustus 2021 ontvingen we de allereerste nieuwe M7-metro in onze werkplaats in Amsterdam. In het najaar volgden er nog 2. Met de M7 kunnen we met enkele of gekoppelde metro's rijden, afhankelijk van het aantal reizigers. Zo voorkomen we dat we met lege metro's rijden en gaan we energieverstopping tegen. Een ander voordeel is dat de afgekoppelde metro minder kilometers maakt en de onderhoudskosten dus lager zijn; het onderhoudsplan is gebaseerd op het aantal kilometers dat een metro rijdt.

We kunnen de eerste M7-metro's gaan testen

De komende tijd gaan we volop testen, zodat deze nieuwe metroserie van 30 stuks vanaf eind 2022 druppelsgewijs kan instromen in de dienstregeling. Niet alleen de veiligheid, maar ook het dynamische reisinformatiesysteem en het nieuwe [metrobeveiligings- en verkeersleidingssysteem](#) (Signalling & Control, S&C) worden hierbij uitgebreid getest. Als alle testen goed zijn doorlopen en we de indienststellingsvergunning hebben ontvangen, kunnen we onze reizigers met deze nieuwe M7-metro vervoeren.

## Nieuw beveiligings- en verkeersleidingssysteem

### Waarom een nieuw systeem

Om de reizigers nu en in de toekomst veilig te kunnen vervoeren, hebben de gemeente Amsterdam, Vervoerregio Amsterdam en GVB een nieuw systeem voor de metroverkeersleiding en metrobeveiliging (Signalling & Control, oftewel S&C) geïntroduceerd. Het voorgaande systeem was verouderd en moest worden vervangen. Amsterdam heeft gekozen voor het nieuwe, toekomstbestendige systeem Communication Based Train Control (CBTC) van leverancier Alstom. Het systeem maakt gebruik van radiocommunicatie en bakens, waarmee het de metro's op de voet volgt. Metro's kunnen hierdoor op korte afstand veilig van elkaar rijden. Het systeem is ook geschikt om metro's in de toekomst eventueel bestuurderloos te kunnen laten rijden.

### De invoering

De gemeente heeft het contract met leverancier Alstom in 2012 getekend. Nadat het een uitgebreid testprogramma had doorlopen, is het nieuwe S&C-systeem sinds 22 juli 2018 op de Noord/Zuidlijn in gebruik. Sinds eind 2019 is het systeem op de rest van het metronet getest. De complexiteit daarvan is veel groter, doordat we onder andere te maken hebben met een metronetwerk dat in exploitatie gebruikt wordt, met gedeelde eindpunten, een vervlochten netwerk en verschillende soorten materieel in verschillende lengten. Het testen op de rest van het netwerk is eerst op simulatoren en tijdens de nacht gebeurd. Hierdoor konden reizigers overdag gebruik blijven maken van de metro.

Signalling & Control bij metro stap voor stap in gebruik genomen

Na de testfase hebben we het systeem sinds eind februari 2021 stapsgewijs in gebruik genomen op het hele netwerk tijdens exploitatietijden. Zo zijn we eind februari begonnen door op 4 zondagen met het nieuwe systeem te rijden. Hierbij schakelden we in de nacht terug naar het oude systeem om dit gedurende de overige dagen te gebruiken. We hebben het gebruik geleidelijk uitgebreid naar meer dagen. Sinds 24 oktober rijden we volledig onder het nieuwe systeem. GVB neemt het contract met Alstom in de loop van 2022 over van de gemeente.

### Verstoringen

Sinds we het nieuwe systeem stap voor stap op het hele netwerk in gebruik hebben genomen, hebben we helaas regelmatig te maken gehad met grote verstoringen waarbij alle metro's tijdelijk stilstonden. De verstoringen hebben te maken met de aard en complexiteit van dit type systemen. Dit maakt dat het onmogelijk is om zo'n systeem zonder verstoringen of kinderziektes te introduceren. Daarnaast brengt dit nieuwe systeem veel veranderingen met zich mee voor onze medewerkers die het systeem bedienen en de metro's en de infrastructuur onderhouden. Ook zij hebben tijd nodig om bedreven te raken in het bedienen en onderhouden van het nieuwe systeem.

Alle metro's stonden tijdelijk stil wegens grote storingen

Verstoringen van ons metrosysteem zijn natuurlijk ontzettend vervelend voor onze reizigers. Achter de schermen werken we aan het steeds stabielere en beter maken van het nieuwe systeem. En dit kan alleen door met het nieuwe metrosysteem te blijven rijden, ervan te leren en het te blijven verbeteren. Het is niet uit te sluiten dat zich nog systeemstoringen zullen voordoen. In voorkomend geval zijn we wel steeds beter in staat om de storing binnen 5 tot 20 minuten op te lossen.

### Communicatie en alternatief vervoer

Tijdens verstoringen van de metro informeren we onze reizigers zo goed mogelijk over de verstoring en over alternatieve vervoermiddelen en routes. Hiervoor zetten we onze

Reizigers informeren we zo goed mogelijk over alternatieven



gebruikelijke middelen voor reisinformatie in. Als we verwachten dat de verstoring langer dan 30 minuten duurt, starten we een buspendel op tussen Amsterdam Noord en Amsterdam Centraal, omdat reizigers hier geen bovengronds alternatief hebben. Het opstarten van een buspendel duurt tussen de 15 en 30 minuten. Daarnaast sturen we verwijzers naar stations om reizigers te informeren en te helpen bij het voortzetten van hun reis. Verder kunnen reizigers via alle stations die GVB deelt met NS (waaronder Sloterdijk, Lelylaan, Amstel en Bijlmer Arena) op deze trajecten reizen met de trein op vertoon van een GVB-vervoersbewijs.

Reizigers informeren  
we zo goed mogelijk  
over alternatieven

## Exploitatie Flexibeler Organiseren

Het programma Exploitatie Flexibeler Organiseren (EFO) is essentieel voor het behalen van twee strategische doelen: de reiziger optimaal bedienen en de kosten verlagen. Met EFO maken we de exploitatie van GVB integraler en efficiënter. De planning van het programma is ambitieus en vraagt nogal wat van de medewerkers, die hieraan werken naast hun reguliere taken.

Programma EFO maakt  
exploitatie efficiënter

Het programma, dat eind 2022 wordt afgerond, bestaat uit 3 onderdelen.

GVB gaat Hastus invoeren, een planningsysteem dat OV-bedrijven wereldwijd gebruiken voor het maken van dienstregelingen en het plannen van personeel en materieel. Hastus maakt de planning flexibeler, meer schaalbaar en (kosten)efficiënter.

Met het nieuwe depotmanagementsysteem (DMS) automatiseren we het proces van in- en uitrijden van voertuigen, tot aan de parkeerplek toe. Ook monitort het DMS de actieradius van elektrische voertuigen, zodat we die zo efficiënt mogelijk kunnen inzetten.

Tot nu toe hadden we pauzeplekken op eindpunten van lijnen, maar we gaan werken vanuit centrale pauzelocaties (hubs) waar meerdere GVB-lijnen samenkomen. Daarmee kunnen we mensen en voertuigen flexibeler inzetten en zijn er minder leidinggevers nodig. Ook besparen we kosten, omdat we minder gebouwen nodig hebben. Er is constructief overleg geweest met de Ondernemingsraad, die begin december positief adviseerde over de hubs voor Bus. In 2021 is de (tijdelijke) locatie op Centraal Station IJ-zijde al in gebruik genomen. Begin 2022 zijn de gesprekken met de Ondernemingsraad gestart voor de hubs voor Tram.

# Betrouwbare dienstverlening

De reizigers moeten erop kunnen rekenen dat onze voertuigen op tijd vertrekken en aankomen en dat er geen ritten uitvallen. Betrouwbaarheid en veiligheid zijn onze hoogste prioriteit, op elk moment van de dag en in elke omstandigheid.

## Vertrekpunctualiteit

In 2021 hebben we op punctualiteit goed gepresteerd.

Tabel 5 Vertrekpunctualiteit

| percentage, per vervoersvorm<br>(inclusief knooppunt punctualiteit<br>bij Bus en Tram) | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|
| Bus                                                                                    | 93,6 | 90,0 | 90,3 | 88,3 | 88,9 |
| Metro <sup>1</sup>                                                                     | 96,2 | 95,3 | 92,8 | 92,8 | 91,5 |
| Tram                                                                                   | 93,7 | 91,6 | 91,1 | 88,1 | 86,4 |
| Noord/Zuidlijn <sup>1</sup>                                                            | -    |      |      | 96,0 | -    |

<sup>1</sup> In 2018 rapporteerden we de Noord/Zuidlijn los van Metro, omdat in dat verslagjaar de nieuwe metrolijn pas vanaf de zomer ging rijden. Vanaf 2019 rapporteren we de Noord/Zuidlijn als vast onderdeel bij Metro.

### Bus

De vertrekpunctualiteit over 2021 is uitgekomen op 93,6%, ruim boven de vastgestelde norm van 88%. Voor enkele nachtlijnen blijft de vertrekpunctualiteit aan de lage kant, maar de overige lijnen laten een goede vertrekpunctualiteit zien.

Vertrekpunctualiteit bij Bus ligt in 2021 ruim boven de norm

### Metro

Onder het vroegere beveiligingssysteem was de punctualiteit uitstekend: vaak 95% of hoger en op de Noord/Zuidlijn zelfs vaak 99%. Helaas nam de rijtijden onder het nieuwe beveiligings- en verkeersleidingssysteem toe. Daardoor daalde de punctualiteit van de metrolijnen 50, 51 en 53/54 vanaf eind oktober naar ongeveer 80%. Op 4 april 2022 gaat er een nieuwe dienstregeling in die beter aansluit bij het rijden met het nieuwe systeem (hogere frequentie, iets langere reistijd). We verwachten dan ook dat de punctualiteit zich vanaf die datum zal herstellen.

### Tram

De punctualiteit bij tram is uitgekomen op 93,7% bij een norm van 87%.

### Stremmingen

Als er in Amsterdam stremmingen zijn, kunnen onze voertuigen soms niet op tijd op de halte vertrekken en aankomen. Dit heeft invloed op de cijfers van de punctualiteit. Stremmingen kunnen worden veroorzaakt door werkzaamheden in de stad, maar ook door andere zaken. Zo wordt er vanwege de toegenomen maatschappelijke onrust steeds vaker gedemonstreerd in het centrum van Amsterdam. Demonstraties hebben vaak veel impact op de reizigers en op onze exploitatie. Voor GVB is het maar beperkt mogelijk om hier vooraf op in te spelen, omdat de route van een demonstratie vaak pas een dag of een paar uur van tevoren bekend is.

# Uitval

Tabel 6 Uitval

| percentage, per vervoersvorm<br>(inclusief capaciteitsuitval bij Bus en Metro) | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 |
|--------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|
| Bus                                                                            | 0,91 | 0,97 | 0,96 | 1,18 | 1,20 |
| Metro <sup>1</sup>                                                             | 0,48 | 0,84 | 1,22 | 3,03 | 2,30 |
| Tram                                                                           | 1,11 | 1,05 | 1,22 | 1,64 | 1,39 |
| Noord/Zuidlijn <sup>1</sup>                                                    | -    |      |      | 1,00 | -    |

<sup>1</sup> In 2018 rapporteerden we de Noord/Zuidlijn los van Metro, omdat in dat verslagjaar de nieuwe metrolijn pas vanaf de zomer ging rijden. In 2019 en 2020 rapporteerden we de Noord/Zuidlijn als vast onderdeel bij Metro.

## Bus

Ook in 2021 bleven de gevolgen van corona merkbaar voor de beschikbaarheid van onze bussen. Andere problemen die invloed hadden op de exploitatie waren de technische uitval van de accu's van elektrische bussen, de coronademonstraties en de uitval van metro- en tramlijnen waarvoor buspendels werden ingezet. Deze bussen

Gevolgen van corona bleven merkbaar in de beschikbaarheid



“

Ik wacht op de tram om naar mijn werk te gaan. Ik ben bedrijfsleider bij een filiaal van een pizzaketen. Daar ga ik altijd met de tram naar toe. Ik reis in Amsterdam altijd alleen met het OV. In de tram of de bus heb ik me tijdens corona nooit onveilig gevoeld. Ik vond het zelfs wel lekker dat het zo stil was. Het is wennen dat het weer drukker wordt.

Ik heb geen abonnement, al heb ik wel zitten denken om GVB Flex te nemen. Dat moet ik nog even uitzoeken, want ik werk nog niet zo lang in mijn nieuwe baan. Als je straks kunt betalen met je mobiel, ga ik dat zeker doen. Dat vind ik ontzettend handig, dat doe ik in de supermarkt ook altijd.

**Brent**  
Amsterdammer

werden onttrokken aan de standaard dienstregeling. Hierdoor is het totale uitvalpercentage met 0,91% net boven de norm van 0,88% uitgekomen.

Gevolgen van corona bleven merkbaar in de beschikbaarheid

### Metro

In 2021 hadden we veel aandacht voor uitval van de metro als gevolg van de invoering van het nieuwe metrobeveiligings- en verkeerleidingssysteem. Vanaf 24 oktober 2021 is uitsluitend nog met dit nieuwe systeem gereden. Vooral de incidenten waarbij het volledige systeem uitviel en alle metro's een enkele keer zelfs voor langere tijd stilstonden, hadden veel impact op de kwaliteit van onze dienstverlening en op de reizigersbeleving.

### Tram

Met 1,11% hebben we de norm van 0,95% niet bereikt. Na 3 goede kwartalen is er in het vierde kwartaal veel uitval geweest. Materieel en ICT waren over de hele tramvloot een probleem. Daarnaast was er veel uitval van de 15G-trams en op lijn 25 en lijn 5 door de infrastructuur. Inmiddels is verbetering ingezet. We verwachten in het begin van het tweede kwartaal weer op orde te zijn.

## Capaciteit

### Gekoppeld rijden

Door de uitbreiding van IJburg is het aantal reizigers op lijn 26 tussen IJburg en Amsterdam Centraal enorm gestegen. Lijn 26 reed al met maximale frequentie door de Piet Heintunnel. Daarom hebben we de reizigerscapaciteit in de trams opgevoerd door lijn 26 gekoppeld te laten rijden (met twee trams aan elkaar). Daarvoor waren er in de eerste fase aanpassingen aan de ICT nodig en werd de stalling in IJburg uitgebreid.

In de tweede fase in 2021 zijn opnieuw aanpassingen gedaan. Passagiers kunnen nu deuren van buiten openen, zodat er spreiding ontstaat bij het instappen. En er is extra beveiliging gekomen voor veilig in- en uitstappen. Ook is de betrouwbaarheid voor het gekoppeld rijden met verschillende trams getest en zijn er haltes aangepast.

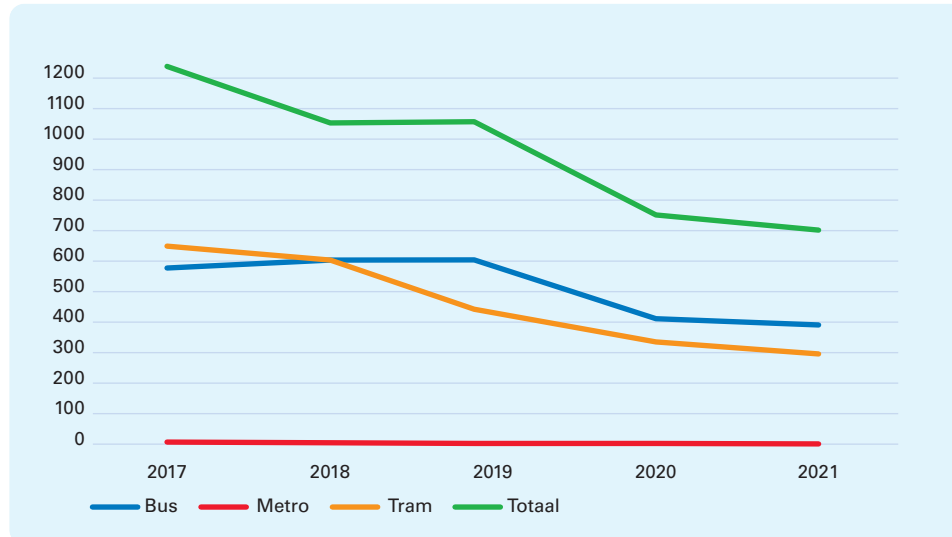
Tramlijn 26 is in 2021 verder verbeterd

Vanwege de verbouwing van het Centraal Station kon lijn 26 van mei tot half oktober niet de vaste route rijden. Ook voor het onderhoud had dit gevolgen, want de trams konden niet via de reguliere weg naar de remise. Daarvoor waren er overbrengingsritten in de nacht van maandag op dinsdag. In die periode hebben we door de beperkingen niet continu gekoppeld kunnen rijden. Nu alle ICT-voorzieningen aan de trams zijn aangepast, rijdt lijn 26 weer volledig gekoppeld via de vaste route.

# Transportveiligheid

Veiligheid vinden we uiterst belangrijk: voor de reizigers, voor onze medewerkers en voor de medeweggebruikers. Daarom doen we ons uiterste best om aanrijdingen te voorkomen en iedereen veilig naar de bestemming te brengen.

Figuur 1 Aantal aanrijdingen



Tabel 7 Aanrijdingen en aanvaringen

|        | 2021 | 2020 | % verschil |
|--------|------|------|------------|
| Bus    | 393  | 412  | -4,6%      |
| Metro  | 5    | 3    | +66,7%     |
| Tram   | 298  | 337  | -11,6%     |
| Veren  | 3    | 1    | +200,0%    |
| Totaal | 704  | 752  | -6,4%      |

## Aanrijdingen

Net als in 2020 was het ook in 2021 rustiger in de stad. Daardoor bleef het aantal aanrijdingen beperkt. Ook nadat de dienstregeling weer was opgeschaald en het verkeer drukker werd, bleef het aantal aanrijdingen lager dan verwacht. Dat we al enkele jaren steeds meer proactief aandacht besteden aan veiligheid, werpt dus zijn vruchten af.

Aantal aanrijdingen bleef beperkt door rust in de stad

Plaatsen in de stad waar meerdere aanrijdingen zijn voorgevallen, brengen we voortdurend onder de aandacht van de bestuurders. Met veiligheidsmemo's brengen we terugkerende probleempunten onder de aandacht bij onze medewerkers en leggen we uit hoe ze daarmee om kunnen gaan.

## Aanvaringen

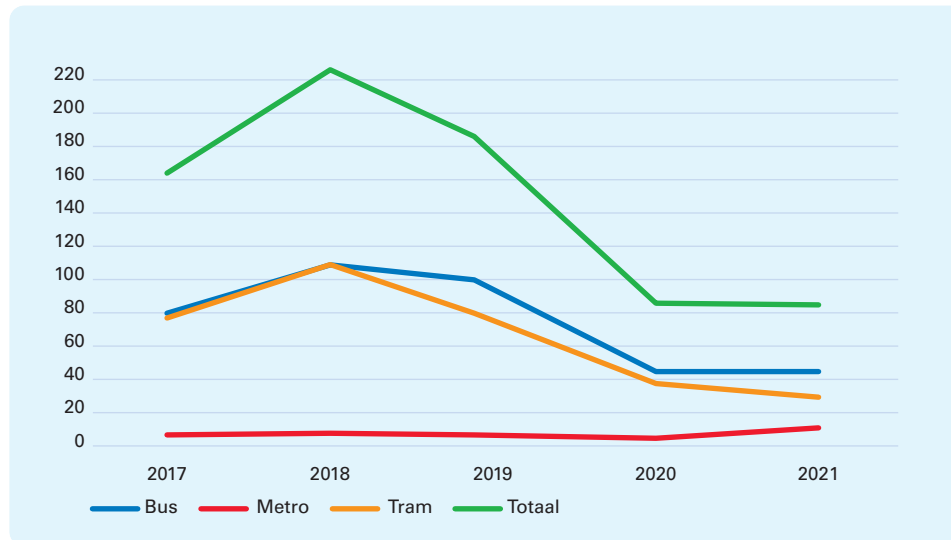
In maart is een IJveer tegen een aangemeerd IJveer gevaren bij het invaren van de fuik bij het Centraal Station. Daarbij raakten enkele reizigers lichtgewond. Ook heeft een IJveer in de Ponthaven bij het uitvaren een ander IJveer aangevaren, waardoor kleine schade aan walstroom en tros ontstond. In september was er een aanvaring met een binnenschip op het Noordzeekanaal. Hierbij liep het binnenschip alleen materiele schade op. Aanvaringen en aanrijdingen worden altijd onderzocht.

## Gewonde en overleden reizigers en medeweggebruikers

Helaas zijn er ook in 2021 reizigers en medeweggebruikers overleden of gewond geraakt. Er zijn 3 mensen bij een aanrijding overleden. Bij metro was er eenmaal een

aanrijding met een persoon (mogelijk suicide) en eenmaal met een persoon die tegen een vertrekkende metro aanliep, en een voetganger is met zijn been onder een tram gekomen en is daarna aan de verwondingen overleden. Deze ongevallen betreuren we ten zeerste en we leven mee met de naasten. Verder zijn er 85 reizigers in het voertuig en 24 reizigers op het station of spoor gewond geraakt (totaal in 2021: 109, 2020: 106). In 2021 zijn 10 medeweggebruikers gewond geraakt (2020: 18).

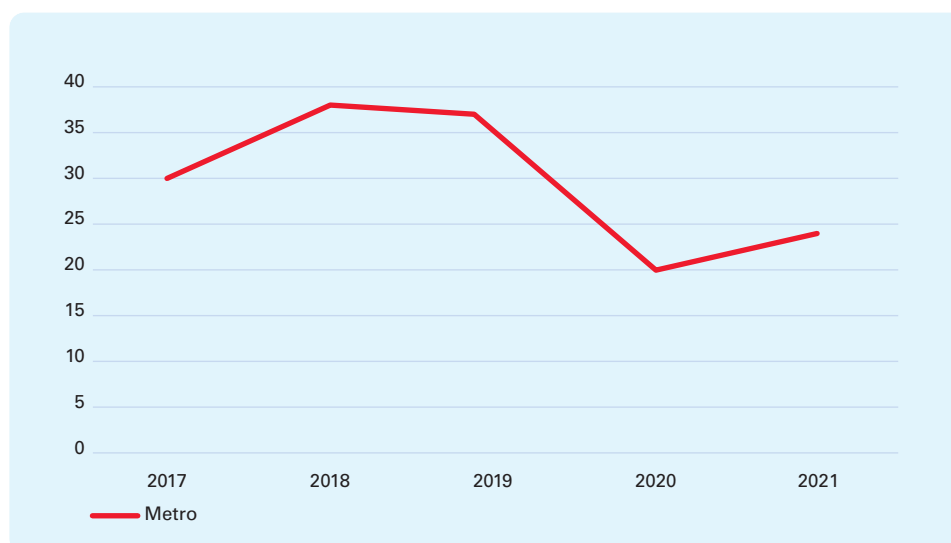
Figuur 2 Aantal gewonde reizigers



Tabel 8 Aantal gewonde reizigers (exclusief onwelwordingen)

|                                               | 2021      | 2020      | % verschil   |
|-----------------------------------------------|-----------|-----------|--------------|
| Bus                                           | 45        | 44        | +2,2%        |
| Metro                                         | 11        | 5         | +120,0%      |
| Tram                                          | 29        | 37        | -21,6%       |
| <b>Totaal</b>                                 | <b>85</b> | <b>86</b> | <b>-1,1%</b> |
| <b>Aantal gewonden in stations of perrons</b> |           |           |              |
| Metro                                         | 24        | 20        | +20%         |

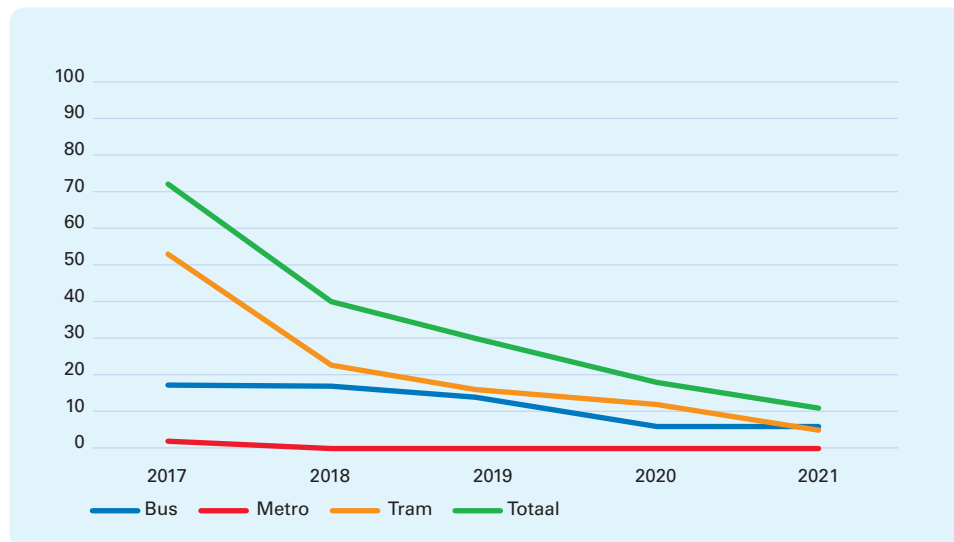
Figuur 3 Aantal gewonden in stations of perrons



Tabel 9 Gewonde medeweggebruikers

|                               | 2021      | 2020      | % verschil    |
|-------------------------------|-----------|-----------|---------------|
| Bus                           | 6         | 6         | 0,0%          |
| Metro                         | 0         | 0         | 0,0%          |
| Tram                          | 5         | 12        | -58,3%        |
| <b>Totaal aantal gewonden</b> | <b>11</b> | <b>18</b> | <b>-58,3%</b> |

Figuur 4 Aantal gewonde medeweggebruikers



# Tevreden reizigers

We willen dat onze reizigers tevreden zijn over onze dienstverlening. Dat proberen we te bereiken door reizigers goed te informeren, gemak te bieden en het OV toegankelijk en veilig te maken.

## Reizigerstevredenheid

### OV-Klantenbarometer 2020 en 2021

Onze ambitie is dat 90% van de reizigers ons een 7 of hoger geeft. De reizigerstevredenheid wordt gemeten in de OV-Klantenbarometer, een landelijk onderzoek. Normaal gesproken peilt deze barometer elk kwartaal de tevredenheid onder onze reizigers, maar vanwege corona is dit in 2020 alleen in het eerste kwartaal gebeurd. Daarom waren er over 2020 geen resultaten beschikbaar.

In 2021 is in het vierde kwartaal een (net) niet-volledige meting gedaan voor het hele jaar. Voor GVB was de steekproef wel voldoende groot en zijn de getoonde cijfers betrouwbaar. Wel verschilt de meting van 2021 door allerlei coronamaatregelen zodanig van die van 2019 en voorgaande jaren dat vergelijking niet goed mogelijk is. Zo is er verschil in meetperiode en was er het dringende overheidsadvies om alleen met het OV te reizen als het echt noodzakelijk was.

Tabel 10 **Percentage cijfer 7 of hoger op de OV-Klantenbarometer**

|     | 2021 | 2020   | 2019 | 2018 |
|-----|------|--------|------|------|
| GVB | 89,8 | n.v.t. | 89,0 | 86,2 |

Tabel 11 **Rapportcijfers OV-Klantenbarometer**

|                      | 2021 | 2020** | 2019*  | 2018 |
|----------------------|------|--------|--------|------|
| Landelijk gemiddelde | 7,9  | n.v.t. | 7,8    | 7,7  |
| GVB                  | 8,0  | n.v.t. | 7,9*   | 7,7  |
| Bus                  | 8,1  | n.v.t. | 7,8    | 7,6  |
| Metro                | 7,8  | n.v.t. | 7,9    | 7,7  |
| Tram                 | 8,0  | n.v.t. | 8,0    | 7,7  |
| Veren                | 8,3  | 8,3    | n.v.t. | 8,3  |

\* Exclusief Veren. De tevredenheid over de veren is in 2019 niet gemeten.

\*\* De OV-Klantenbarometer is 2020 niet uitgevoerd behalve voor GVB Veren BV.

## Campagnes

### Herstel na corona: Welkom Terug Plan

Toen de coronamaatregelen werden versoepeld, werd het overal weer drukker, maar het OV bleef achter. Om onze reizigers weer enthousiast te krijgen voor het OV, hebben we 2021 vanuit het Welkom Terug Plan verschillende campagnes gevoerd. Uitingen waren te zien in kranten, op abri's en via online media.



Eind september startte de Weer Meer campagne: een idee van gemeente Amsterdam, amsterdam&partners, culturele instellingen en ondernemers uit de stad.

### Campagnes sinds mei

Rond de versoepeling in mei startte de campagne 'Fijn je weer te zien'. Daarna volgden lokale campagnes in samenwerking met de gemeente om de Amstelveenlijn onder de aandacht te brengen en mensen te stimuleren het OV te gebruiken tijdens de sluiting van de Piet Heintunnel. Deze liepen de rest van het jaar door.

Eind juni deden we mee aan de landelijke radio- en tv-campagne 'Het OV is OK'. Deze campagne versterkten we met een aanbod voor verschillende GVB-doelgroepen, zoals e-tickets, GVB Flex, de app Gappie en de drukte-indicator in de app. Deze campagne liep tot eind 2021. In het najaar hadden we het probeeraanbod '24 uur OV voor 1 euro' voor mensen die (nog) niet reizen in groot Amsterdam. Die boodschap is na de strengere maatregelen in november aangepast naar 'Wij blijven voor je klaarstaan'.

GVB deed mee aan landelijke campagne 'Het OV is OK'

In de zomer hebben we onze promotie vooral gericht op toeristen en dagjesmensen. Zij konden reizen met de barcode die via de GVB-app is te krijgen. Ook voerden we een gezamenlijke actie met GetYourGuide, waarmee buitenlandse bezoekers vooraf tickets voor attracties en excursies kunnen boeken.

Ook de GVB-collega's zijn betrokken om reizigers te verleiden weer het OV te gaan gebruiken, zoals het uitdelen van flyers voor de 1-euro-actie.

“

Samen bouwen we al heel wat jaren aan een leefbare, aantrekkelijke, inclusieve en vooral duurzame metropool die bijdraagt aan het welzijn van de inwoners. Knap hoe GVB, ondanks alle complexiteit, een goede ontsluiting van het openbaar vervoer realiseert voor mensen die in Amsterdam wonen, werken of hier op bezoek zijn, ook in 2021. En met het digitaliseren van de I amsterdam City Card hebben we het met elkaar nog makkelijker gemaakt voor bezoekers om gebruik te maken het OV. Ik kijk uit naar de verdere samenwerking voor het waarmaken van onze ambities in 2022 en daarna.

**Geerte Udo**

Directeur amsterdam&partners

### Inzicht in klantbehoefte tijdens corona

Het is belangrijk dat we weten wat reizigers willen en verwachten, zeker in een onzekere tijd, zoals tijdens corona. Daarom hebben we in 2021 de Trendmonitor ontwikkeld, met daarin per kwartaal de ontwikkelingen in reizigersgroei en de resultaten van intern en extern onderzoek. Ook hebben we ons halfjaarlijkse onderzoek uitgevoerd bij het GVB-panel naar reisbeleving en verwacht reisgedrag.

## Reisinformatie

### GVB-app vernieuwd

In februari is de nieuwe GVB-app 'Gappie' gelanceerd. Gebruikers kunnen hiermee reisadvies vragen, actuele vertrektijden opzoeken, informatie over verstoringen opvragen en barcodetickets kopen. In de app kunnen gebruikers ook tickets voor een groot aantal musea en attracties in Amsterdam kopen. En er is een unieke vorm van reisadvies toegevoegd door middel van plaatjes.

Nieuwe GVB-app heeft  
per maand 700.000  
actieve gebruikers

De app is inmiddels ruim 175.000 keer geïnstalleerd en heeft gemiddeld 700.000 actieve gebruikers per maand. In 2022 worden in de app nieuwe mogelijkheden ontsloten, zoals reizen met de betaalpas en MaaS (Mobility as a Service), waarbij verschillende vormen van deelsvervoer in één keer te plannen en te boeken zijn.

### Druktemeter verbeterd

Sinds 2020 is bij het plannen van een reis in de reisplanner de voorspelde drukte op het traject zichtbaar. In 2021 is het model waarmee de drukte wordt voorspeld geoptimaliseerd. Daarmee is deze dienst verbeterd.

### Kwaliteit van de reisinformatie

Het belangrijkste zorgpunt rond de reisinformatie ligt in de kwaliteit hiervan sinds de ingebruikname van het nieuwe metrobeveiligings- en verkeersleidingssysteem (S&C). De introductie van dit systeem gaat gepaard met kinderziektes, en dat strekt zich uit tot de reisinformatie. Veel metroreizigers hebben hier last van. We kunnen de problemen verhelpen op basis van de broninformatie van het systeem. Dit krijgt aandacht in het S&C-programma. We werken er in 2022 verder aan om de informatie op orde te krijgen.

## Verkoopservice

### Kaartverkoop

De kaartverkoop bewoog mee met de afgekondigde coronamaatregelen in 2021. De aantallen binnenlandse én buitenlandse bezoekers naar Amsterdam namen fors af en

Verkoop van uur- en  
dagkaarten is fors  
teruggelopen



dat is direct terug te zien in de verkoop van de uur- en dagkaarten van GVB. Een lichtpuntje is de groeiende verkoop van barcodetickets via onze app.

Verkoop van uur- en dagkaarten is fors teruggelopen

### Zakelijk en wederverkoop

Normaal gesproken floreert de zakelijke markt voor GVB-jaarabonnementen van bedrijven uit de sectoren MKB en MKB+. Dat geldt ook voor de GVB-wederverkoop en de verkoop via Amsterdamse hotels en online reisbureaus (GetYourGuide, Hotel Guest Service, Tours & Tickets). Maar in vergelijking tot het topjaar 2019 moesten we in 2021 voor het tweede jaar op rij enorme verliezen incasseren. Hetzelfde gold voor kaartverkoop rond de evenementen, festivals en (inter)nationale congressen in Amsterdam.

## Klantenservice

### Meer reizigers, meer vragen

Vanwege corona is de Klantenservice beperkter open geweest, maar in de loop van 2021 zijn we weer teruggegaan naar de reguliere openingstijden. De balies, winkels en kantoren van Service & Tickets (S&T) zijn heel 2021 open geweest. Bij de Klantenservice kwamen meer vragen van reizigers binnen en bij de balies van S&T steeg het aantal bezoekers. Dit kwam door de toename van het aantal reizigers en de geleidelijke terugkeer van toeristen. Tijdens de nieuwe lockdown in december nam het aantal vragen weer af.

### Social media

Voor de Klantenservice worden social media belangrijker bij het beantwoorden van klantvragen. Steeds meer reizigers weten de GVB Klantenservice te vinden via WhatsApp, Twitter en Facebook. In 2021 kwam ongeveer de helft van de vragen van reizigers via deze kanalen binnen.

Steeds meer reizigers bereiken de Klantenservice via WhatsApp

### Nieuwe roosters Klantenservice

Ook in 2021 hebben de medewerkers van de Klantenservice vrijwel het hele jaar vanuit huis gewerkt. De dienstverlening heeft daar niet onder geleden, mede doordat we veel aandacht hebben besteed aan coaching en kwaliteitsmanagement. Ook zijn er nieuwe roosters gemaakt, waarbij meer rekening is gehouden met de wensen van de medewerkers. Hiermee borgen we ook dat er op piekmomenten voldoende medewerkers beschikbaar zijn. Dat reizigers dit waarderen, blijkt uit het klanttevredenheidscijfer van gemiddeld 7,5 uit het Klantenservice-onderzoek.

### Efficiënter werken

In 2021 hebben we een systeem voor een efficiëntere werkverdeling ingevoerd. Vragen die via de verschillende ingangen binnenkomen (telefoon, mail,

“

2021 was een lastig jaar voor GVB en zijn reizigers. Er waren diverse ingewikkelde problemen rond bijvoorbeeld lijn 25 en de metro. En hoewel die dit jaar nog niet verholpen zijn, is de Reizigersadviesraad wel te spreken over de bereidheid van GVB om te luisteren naar de problemen en te zoeken naar de oplossing. We hopen dat dit in 2022 tot aansprekende resultaten zal leiden. En natuurlijk hopen we op minder beperkende maatregelen, zodat de bezetting van bussen en trams en metro's weer snel naar het oude niveau kan!

**Bart Drenth**

Voorzitter Reizigersadviesraad

webformulieren en WhatsApp) kunnen we snel en eenvoudig verdelen over medewerkers. Het systeem ondersteunt thuiswerken.

In het programma Service 2.0 is de samenwerking tussen Klantenservice en Service & Tickets geïntensiveerd. Er is een start gemaakt met de uitwisseling van medewerkers, en dit maakt de processen flexibeler en efficiënter. Daardoor kan de Klantenservice meer vragen direct afhandelen.

### Strategie voor klantcontact

In 2021 hebben we de strategie voor klantcontact en communicatiekanalen uitgewerkt. In 2022 wordt die verder ingevoerd. Vragen waarbij een reiziger zijn of haar situatie moet uitleggen en waarop de GVB-medewerker goed advies kan geven, worden zo veel mogelijk persoonlijk afgehandeld. Voor vragen waarop reizigers gemakkelijk zelf het antwoord kunnen opzoeken, verruimen we de mogelijkheden voor selfservice. In 2022 gaan we onze systemen hierop inrichten.

We verruimen opties voor selfservice bij klantcontact

Ook gaan we de online vindbaarheid van servicevragen verbeteren en voeren we serviceprocessen in voor nieuwe manieren van betalen, zoals voor reizen met de barcode en met de betaalpas. Medewerkers krijgen training in adviesvaardigheden om reizigers beter te ondersteunen bij het kiezen van het juiste reisproduct.

Bij de servicebalies is een pilot opgestart met aanvullende serviceproducten: klanten kunnen bijvoorbeeld paraplu's, sleutelhangers en mondkapjes kopen.

## Reisproducten en betaalgemak

### Barcodetickets

Barcodetickets zijn tickets op de mobiele telefoon die af te lezen zijn met een scanner of validator. Ze hebben een geldigheid van 1 uur, 24 uur of meerdere dagen. Voor de incidentele reiziger geeft dit ticket gemak, want die hoeft niet meer eerst naar een automaat, loket of bestuurder om een kaartje te kopen.

De verkoop van barcode tickets is sterk afhankelijk van het aantal incidentele reizigers. Dat zijn vooral bezoekers en toeristen, en die waren er door corona veel minder. Het aantal unieke GVB-barcodes (zonder die van de partners) dat in 2021 is verkocht, bedraagt 134.411. Het aantal dat via de GVB-app en via partners is verkocht, is 178.763. Het aantal neemt nog steeds toe, dus voor 2022 verwachten we – afhankelijk van coronamaatregelen – verder te groeien.

Aantal tickets met barcode neemt nog steeds toe



Sinds de zomer zijn de validators in de tram en de bus geschikt voor het lezen van de barcode.

In 2021 werden GVB-vervoerbewijzen verkocht via de apps van 9292, Tranzer, Amaze en amsterdam&partners (I amsterdam City Card). Door de introductie van de barcode is ook samenwerken met partners eenvoudiger geworden.

#### Tickets via app

Via de GVB-app kunnen reizigers behalve GVB-tickets ook tickets voor een Amsterdamse attractie kopen in combinatie met een barcodeticket. Bij de start in november boden zo'n 20 partijen zoals Madame Tussauds, Artis, Heineken Experience, het Moco Museum, Nemo en het Scheepvaartmuseum hun toegangskaarten aan via Gappie. Naar verwachting groeit dit in 2022 uit tot ongeveer 60 partijen.

Reizigers kunnen in app ook tickets voor attracties kopen

#### Betalen in 2022

In 2022 wordt reizen met barcode eenvoudiger, want door in te checken bij metro, tram of bus wordt de barcode geactiveerd. Ook wordt reizen met barcode verder uitgebreid in de vorm van combitickets met Amsterdamse attracties. Daarnaast wordt in het tweede kwartaal van 2022 reizen met betaalpas en mobiel mogelijk. Dit is een onderdeel van het landelijke programma OV Betalen. Verder is reizen met EasyFlex inmiddels geïntroduceerd: voor € 1 per maand reizen met 10% korting.

## Toegankelijkheid

Iedereen moet zelfstandig met het openbaar vervoer kunnen reizen, ook in Amsterdam. Toegankelijkheid van materieel, informatie en haltes is daarvoor noodzakelijk. Het onderwerp staat bij GVB hoog op de agenda. Waar nodig zoekt GVB samenwerking met de Vervoerregio, de gemeente, beheerders van de infrastructuur en de Reizigers Advies Raad.

Iedereen moet zelfstandig met het OV kunnen reizen

#### Toegankelijke voertuigen

We werken aan een inclusief OV-systeem. Hierbij hebben we verschillende aandachtspunten: het (storings)gedrag en (preventief en correctief) onderhoud van de elektrische oprijplaten voor rolstoelen, het ontwerp en de functionaliteit van de infrastructuur, en de professionaliteit, gastvrijheid en servicegerichtheid van ons rijdend personeel.

Om onze voertuigen toegankelijk te maken in een stad met veel verschillen in haltes, hebben de trams rolstoelplanken. De Combino-tram is voorzien van een handmatige rolstoelplank. Onze elektrische bussen en de nieuwe 15G-trams hebben een elektrische rolstoelplank, die het zelfstandig kunnen reizen in het OV in principe ondersteunt. Als er extra assistentie gewenst is, zetten we personeel in dat hiervoor is getraind.

Inmiddels rijdt de 15G-tram op diverse lijnen. Uit praktijktesten is gebleken dat de haltes niet overal naadloos aansluiten op de trams en dat niet iedereen zelfstandig toegang kan krijgen tot de tram via de elektrische rolstoelplank. Een uitgangspunt bij de bestelling van de 15G-trams was dat de rolstoelplank niet hoefde te worden gebruikt op toegankelijke haltes, maar veel haltes in Amsterdam zijn nog beperkt toegankelijk of ontoegankelijk. Waar mogelijk worden die de komende jaren aangepast. Omdat de rolstoelplank hierdoor nog wel op veel plekken nodig is, worden alle mogelijke oplossingen om de 15G-tram zelfstandig toegankelijk te maken onderzocht. Zo wordt een aanpassing aan de rolstoelplank zelf bekeken, waardoor een meer geleidelijke opgang ontstaat. Ook de toevoeging van een handmatige rolstoelplank wordt onderzocht. Die kan ook worden ingezet in het extreme geval dat de elektrische rolstoelplank niet meer te bedienen is. Bij het onderzoek naar oplossingen zijn Vervoerregio Amsterdam en Cliëntenbelang betrokken.

De Vervoerregio Amsterdam is verantwoordelijk voor de toegankelijkheid van de haltes. Tussen 2008 en 2015 zijn al ruim 1.500 haltes toegankelijk gemaakt. Dat geldt nog niet voor bepaalde complexe bus-/tramhaltes, haltes die lastig liggen of haltes die relatief weinig gebruikt worden. Samen met wegbeheerders pakt de Vervoerregio de komende jaren ook deze haltes waar mogelijk aan.

Nog niet alle bus- en tramhaltes zijn volledig toegankelijk

### Liften

Goed functionerende liften (en roltrappen) zijn onderdeel van een toegankelijk OV-systeem. GVB heeft 82 liften in beheer. De beschikbaarheid daarvan is hoger dan 98%. In 2021 hebben we 338 storingen gehad met een gemiddelde uitvaltijd van 31 uur.

Uitvallende liften vinden we ontzettend vervelend voor de reizigers. Samen met alle betrokken partijen zoals de gemeente, de Vervoerregio, onderhoudsmonteurs en leveranciers werken we hard aan het oplossen van de problemen. Veel voorkomende oorzaken van liftstoringen zijn vandalisme, water en vocht, en materiaaltekort bij leveranciers waardoor lange doorlooptijden ontstaan. GVB adviseert reizigers om vooraf hun reis te checken via de GVB-app, waarin storingen van liften en roltrappen vermeld zijn per halte. Het melden van defecte liften is nu nog een handmatig proces waarbij incidenteel een aan- of afmelding met vertraging wordt doorgevoerd. Dit willen we graag automatiseren, maar de condities daarvoor zijn nog niet aanwezig.



“

Met de Canta rijd ik heel Amsterdam door. En het is fijn dat ik hiermee op het veer naar de overkant kan. Ik moet nu met de Canta naar de garage in Alkmaar, daar rijd ik nu naar toe. Ik ga ook regelmatig met de metro. Daar is wel soms iets mis mee. En een tijd geleden lag de metro helemaal plat. Toen moest ik met de trein richting Utrecht om in Zuid-Oost te komen.

Wat ik goed vind, is dat de metro op zaterdag en zondag vroeger rijdt. Ik heb in een verpleeghuis gewerkt en daar konden collega's in het weekend 's ochtends niet op tijd komen, omdat de metro nog niet reed en ze geen aansluiting op de trein hadden. Dat is echt verbeterd.

**Luis**

Amsterdammer

### Innovaties

In 2021 hebben we grote stappen gemaakt in het toegankelijker maken van onze reisinformatie zoals in de nieuwe GVB-app. In navolging van onze website zijn in de app de defecte liften en roltrappen te vinden. (Zie ook [Reisinformatie](#).)

Informatie in de nieuwe GVB-app is veel toegankelijker

In 2022 wordt de Haltehulp-functie toegevoegd aan onze app. Deze functie maakt inzichtelijk welke haltes toegankelijk zijn voor reizigers met een beperking. Op basis van een persoonlijk profiel kunnen zij op een kaart en binnen vertrektijden zien via welke haltes zij het beste kunnen reizen. De app maakt voor de reiziger een op maat gemaakt advies, inclusief de toegankelijkheid. De Haltehulp is tot stand gekomen in samenwerking met de gemeente Amsterdam en de Vervoerregio. We werken ook mee aan andere innovaties van deze partners, waaronder Hulp bij Overstap en de OV-Coach.

### Betere samenwerking

Dit jaar zijn flinke stappen gezet in het verbeteren van de samenwerking tussen GVB, de gemeente Amsterdam en de Vervoerregio (zie [OV-Governance](#)). Dit is ook belangrijk om te komen tot een inclusief vervoerssysteem. Speerpunten zijn een betere toegankelijkheid van de haltes en snellere oplossingen van problemen met liften en roltrappen. Ook eenduidige afstemming met belangengroepen is belangrijk, collectief via de Reizigers Advies Raad of meer specifiek met bijvoorbeeld Cliëntenbelang.

## Sociale veiligheid

### Service & Veiligheid

GVB wil dat reizigers en medewerkers zich op hun gemak voelen in de voertuigen, op de veren, op de perrons en in de stations. Daarvoor zorgt de afdeling Service & Veiligheid, die bestaat uit handhavers van OV-Zorg en medewerkers van het Serviceteam Vervoer (STV). OV-Zorg houdt toezicht en handhaaft op basis van de Wet personenvervoer en onze huisregels in het OV. Servicemedewerkers geven waar nodig service en informatie aan onze reizigers.

Bij meldingen van incidenten met prioriteit streeft OV-Zorg ernaar om binnen 7 minuten ter plaatse te zijn. In 2021 was de gemiddelde aanrijdtijd voor prioriteitsmeldingen 6:02 minuten, ruimschoots binnen de afgesproken norm.

### Corona

Ook in 2021 had corona een grote impact op de sociale veiligheid in het OV. Al sinds voorjaar 2020 gelden er maatregelen die impact hebben op de reizigers en onze medewerkers. Veel reizigers hebben een kort lontje, en voor onze medewerkers is het zoeken hoe hiermee om te gaan. In de klachtenrapportage zien we bijvoorbeeld relatief veel klachten over het mondkapjesbeleid: sommige reizigers klagen erover dat medewerkers mondkapjesweigeraars níét aanspreken en anderen klagen juist dat ze juist te fanatiek worden aangesproken.

Corona had grote impact op sociale veiligheid in het OV

In 2021 was in 677 geregistreerde gevallen het mondkapje de aanleiding van een incident. Handhavers van GVB hebben in deze periode 575 processen-verbaal opgemaakt voor het niet (juist) dragen van een mondkapje.

### Incidenten

Voor de incidentregistratie in het OV worden 3 categorieën gebruikt: het Algemeen strafrecht, de overtredingen Wet Personenvervoer en overtreden van huisregels. Het totaal aantal gemelde incidenten in 2021 was lager dan in 2020. In categorie A (strafrecht) steeg het aantal van 187 naar 213, vooral door een toename van vernieling en vandalisme. In categorie B (overlast Wet personenvervoer) nam het aantal



“

Ik heb net kleren gekocht en ga nu weer naar huis, ik woon in een zorgcentrum. Ik heb geen fiets of auto en reis graag met de tram, en ik ga regelmatig naar het centrum, in de omgeving van het Damrak, om onder de mensen te zijn. Ik vind het geen probleem om in deze tijd in de tram te zitten hoor. Als hij maar rijdt, dan vind ik het goed. Het gaat prima zo.

**Meneer Halevi**  
Amsterdammers

incidenten af van 1840 naar 1610. In de C-categorie (huisregels) zagen we een afname van 115 naar 70. Het totale aantal meldingen in de 3 categorieën was 1893.

### Personeelsmonitor

In februari 2021 is de Personeelsmonitor 2020 uitgevoerd. Dit is een landelijk 2-jaarlijks onderzoek dat een beeld geeft van de actuele veiligheidssituatie en de beleving van de sociale veiligheid door medewerkers die in het OV direct klantencontact hebben. Er zijn 2800 enquêtes gestuurd naar GVB-medewerkers met direct reizigerscontact. Hiervan zijn 307 compleet ingevulde vragenlijsten

Medewerkers waren in 2021 minder positief over eigen veiligheid



teruggekomen. Dat is een respons van 11%, fors lager dan de respons van 24% in 2018. Deze medewerkers geven GVB een lager rapportcijfer voor hun veiligheid dan in de afgelopen jaren. Gezien de lage respons zijn individuele gesprekken gevoerd met medewerkers over de meldingsbereidheid. In 2022 is dit onderwerp ook een speerpunt in de Taskforce sociale veiligheid.

Medewerkers waren in 2021 minder positief over eigen veiligheid

### Zwartrijden

Elk jaar voeren medewerkers van GVB voldoende controle op vervoerbewijzen uit om te kunnen spreken van een representatieve steekproef naar zwartrijden. Hiervoor is een verdeling gemaakt per weekdag, dagdeel, modaliteit en zone. Een extern bureau zet deze steekproef vervolgens om naar een gewogen percentage zwartrijders per modaliteit. In 2021 was ons zwartrijdpercentage 2,7%. Helaas lag dit boven de norm van maximaal 2%. Er lopen acties om het zwartrijden aan te pakken. In de tweede helft van 2021 zien we een duidelijke afname van het zwartrijdpercentage, wat ons de indruk geeft dat we op de goede weg zijn (bron: Rapportage Zwartrijden 2021, MuConsult).

### Scholierenvoorlichting

Voorlichters van GVB bezoeken jaarlijks middelbare scholen in Amsterdam om met leerlingen van vooral brugklassen in gesprek te gaan over (on)wenselijk en (on)veilig gedrag. Vanwege de coronamaatregelen zijn er in het eerste halfjaar van 2021 geen scholen bezocht. In augustus 2021 is de voorlichting weer opgestart, maar in het vierde kwartaal werd de voorlichting weer tijdelijk gestopt. In 2021 zijn in totaal 17 voorlichtingen gegeven op 4 scholen.

### Samenwerkingen en projecten

Per 15 juli 2021 is het Veiligheidsteam Openbaar Vervoer opgeheven. De medewerkers van dit team zijn verdeeld over de stadsdelen van Amsterdam. Er is sindsdien een samenwerking ontstaan tussen GVB en Team Handhaving in Openbare Ruimte (THOR) van de gemeente. Binnen Service & Veiligheid is een informatieknooppunt ingericht om meldingen te verzamelen en te interpreteren, op basis waarvan GVB samen met THOR en/of de politie al dan niet optreedt.

Leden veiligheidsteam vallen voortaan onder stadsdelen

Werkgevers hebben de wettelijke taak om te zorgen voor een veilige werkomgeving en maatregelen te nemen die daarvoor nodig zijn. De normstelling van GVB is dat we geen enkele mate van agressie of geweld in het openbaar vervoer accepteren. Dat dragen we ook uit naar onze medewerkers.

### Graffiti

In 2021 zien we een toename van 34,9% aan graffiti ten opzichte van 2020. Opvallend is dat in het vierde kwartaal 93,5% meer graffiti is aangebracht dan in dezelfde periode in 2020.

# Uitstootvrij vervoer

In 2025 wil GVB volledig uitstootvrij openbaar vervoer bieden. We elektrificeren alle vormen van openbaar vervoer en kopen 100% Nederlandse windstroom in. Daarmee minimaliseren we de uitstoot van het openbaar vervoer in Amsterdam.

## Terugdringing CO<sub>2</sub>-uitstoot

### CO<sub>2</sub>-voetafdruk

De CO<sub>2</sub>-voetafdruk (footprint) wordt berekend met behulp van emissiefactoren. Een emissiefactor staat voor de uitstoot die wordt veroorzaakt door het verbruik van een bepaalde brandstof. Een liter diesel verbranden leidt bijvoorbeeld tot meer CO<sub>2</sub>-uitstoot dan verbranding van een liter benzine.

In 2021 bedroeg onze CO<sub>2</sub>-uitstoot 29.536 ton. Dat is ruim 12% minder dan in 2020 en bijna 24% minder dan in 2019.

In 2021 was onze CO<sub>2</sub>-uitstoot 12% lager dan in 2020

De zonnepanelen op onze vestigingen Garage West en Havenstraat hebben in 2021 46.559 kWh stroom opgewekt. Door gebruik te maken van groene stroom en zonnepanelen heeft GVB in 2021 84.056 ton CO<sub>2</sub>-uitstoot vermeden.

### CO<sub>2</sub>-Prestatieladder

GVB heeft in januari 2021 het certificaat voor niveau 3 van de CO<sub>2</sub>-Prestatieladder behaald. Voor de komende jaren hebben we een plan voor de verdere reductie van CO<sub>2</sub>-uitstoot en energieverbruik vastgelegd. Dit plan is goedgekeurd in een formele audit. In november 2021 is de tussentijdse audit positief afgerond. Meer informatie over onze inspanningen voor de CO<sub>2</sub>-Prestatieladder is [hier](#) te vinden.

### Elektrificatie van onze vaar- en voertuigen

De belangrijkste maatregelen om te verduurzamen zijn de elektrificering van onze busvloot en de inzet van hybride en elektrisch aangestuurde veren. Daarmee werken we aan het bereiken van het doel van uitstootvrij vervoer in 2025.

### IJveren

In het eerste kwartaal van 2021 is IJveer 66 gedoopt. GVB heeft daarmee 7 hybride IJveren in de 60-reeks in de vaart. De oudste serie IJveren (30-serie) is helemaal vervangen. In 2021 zijn alle voorbereidingen gestart voor de aanbesteding van de 70-reeks van volledig elektrische veren. Begin 2022 start de aanbesteding, eind 2022 moet de gunning rond zijn. Het eerste IJveer in deze serie gaat naar verwachting begin 2024 varen.

IJveer 66 in de vaart genomen als zevende hybride IJveer

### Noorzeekanaalponten

Begin juli werd Noorzeekanaalpont 100 gedoopt. Dit is de eerste pont uit de serie van 5 die de inmiddels 90 jaar oude ponten vervangen. De doop volgde op een uitgebreide testperiode. Sinds half augustus is de veerverbinding tussen Velsen-Noord en Velsen-Zuid volledig elektrisch, en in oktober kwam daar de veerverbinding Spaarndam-Assendelft bij, want begin oktober ging pont 101 in de vaart. En eind 2021 kwam pont 102 naar Amsterdam. Met deze veerponten is in 2021 naar schatting 100.000 liter aan fossiele brandstoffen bespaard en vervangen door groene stroom, wat heeft geleid tot een CO<sub>2</sub>-reductie van ruim 325 ton per pont. De nieuwe ponten zijn ook betrouwbaarder en hebben meer comfort. De laatste 2 elektrische

Noordzeekanaalponten worden eind 2022 opgeleverd, ruim binnen de planning. Dan zijn alle Noordzeekanaalverbindingen emissievrij.

“

Werken aan een groene toekomst voor de maritieme industrie doe je samen. ‘Groene’ schepen kunnen alleen gebouwd worden als je een gezamenlijke missie hebt om te verduurzamen. GVB neemt hierin een leidende rol met de serie hybride IJ-veren en de volledig elektrische Noordzeekanaalponten. We zijn er trots op dat we samen met GVB kunnen bijdragen aan het verduurzamen van het openbaar vervoer op het water.

**Marco Hoogendoorn**  
Directeur Holland Shipyards

### Elektrische bussen

In 2021 zijn er 13 elektrische bussen ingestroomd. Hiermee komt het aantal elektrische bussen van GVB op 44. GVB heeft nu 5 buslijnen die volledig elektrisch de dienstregeling rijden. De nieuwe elektrische 13 bussen worden ingezet op lijn 369, de Westtangent, een Hoogwaardige Openbaar Vervoer (HOV) busverbinding.

Vijf buslijnen  
zijn nu volledig  
elektrisch

Als alles volgens plan verloopt, stromen er in 2022 nog eens 31 nieuwe bussen in. Die gaan rijden vanaf de IJ-zijde van station Amsterdam Centraal. Op dit station komt snellaad-infrastructuur; de nachtladers komen op Garage Noord en Garage West.

“

Met het plaatsen van vervolgoorders voor elektrische bussen bij VDL Bus & Coach in 2021 heeft GVB een belangrijke stap gezet in het verder verduurzamen van het openbaar vervoer in Amsterdam. Als voorloper op het gebied van elektromobiliteit is VDL er enorm trots op om voor deze projecten partner van GVB te zijn. De voortvarendheid waarmee GVB deze transitie uitvoert, past goed in de wijze waarop GVB en VDL deze samenwerking vormgeven.

**Ard Romers**  
Directeur VDL Bus & Coach Nederland BV



Samen met Vervoerregio Amsterdam en de gemeente Amsterdam bereidt GVB de besluitvorming voor van de bestelling van de vierde batch elektrische bussen die vanaf medio 2023 instromen. In april 2021 is GVB daarvoor een Europese aanbesteding gestart.

GVB heeft in 2020 een subsidie van € 13,7 miljoen toegekend gekregen uit de Connecting Europe Facility (CEF) van de Europese Commissie voor elektrische bussen. De CEF-subsidie wordt gebruikt voor de vierde tranche elektrische bussen.

In 2021 volgde een positief besluit van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat om vanuit de DKTI Transport-regeling ook de laadinfrastructuur te cofinancieren tot een maximum van € 5 miljoen. Er zijn 5 GVB-laadhubs goedgekeurd (Zuid, Lelylaan, West, Olaf Palmeplein en Noord). Het gaat zowel om eigen garages als publieke laadplekken.

Met het opladen van elektrische bussen produceert GVB hernieuwde brandstofeenheden (HBE's). 1 HBE staat gelijk aan 1 Gigajoule duurzame energie geleverd aan de vervoermarkt. Dit marktsysteem is bedoeld om de vervoermarkt in Nederland te verduurzamen. Deze HBE's verkoopt GVB aan bedrijven die hun brandstofverbruik voor vervoer willen vergroenen. In 2021 heeft GVB zo'n 21.723 HBE's geproduceerd.

## Energieverbruik

### Energieverbruik per reizigerskilometer

Onze doelstelling is om 35% energie-efficiënter te werken in 2030 dan we deden in 2013. Om dit doel te bereiken, richten we ons op een jaarlijkse efficiencyverbetering van 2% per reizigerskilometer. In 2020 hebben we die verbetering niet verwezenlijkt, omdat er zo weinig reizigers waren. 2021 stond in het teken van herstel, en in 2021 was GVB 3,5% energie-efficiënter dan in 2020. Toch waren we in 2021 nog altijd 45% minder efficiënt dan in 2013 (ten opzichte van 50% minder efficiënt in 2020).

Tabel 12 Energieverbruik per reizigerskilometer <sup>1</sup>

|                                  | Energieverbruik (kWh) per reizigerskilometer             | 2021   | 2020   | 2019  | 2018  | 2017  |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------|--------|--------|-------|-------|-------|
| <b>Bus</b>                       | Energie-efficiëntie                                      | 0,566  | 0,646  | 0,427 | 0,418 | 0,393 |
|                                  | Verbetering energie-efficiëntie (t.o.v. peil 2013)       | -20,9% | -38,0% | 8,8%  | 10,7% | 16,1% |
| <b>Metro</b>                     | Energie-efficiëntie                                      | 0,331  | 0,324  | 0,178 | 0,177 | 0,186 |
|                                  | Verbetering energie-efficiëntie (t.o.v. peil 2013)       | -51,7% | -48,7% | 18,5% | 19,1% | 14,6% |
| <b>Tram</b>                      | Energie-efficiëntie                                      | 0,320  | 0,315  | 0,147 | 0,147 | 0,140 |
|                                  | Verbetering energie-efficiëntie (t.o.v. peil 2013)       | -81,9% | -79,0% | 16,4% | 16,4% | 20,7% |
| <b>Bus, Metro, Tram (+ DRIS)</b> | Energie-efficiëntie                                      | 0,373  | 0,386  | 0,213 | 0,213 | 0,213 |
|                                  | Verbetering energie-efficiëntie (t.o.v. voorgaande jaar) | 3,5%   | -81,4% | -0,1% | 0,3%  | 2,5%  |
|                                  | Verbetering energie-efficiëntie (t.o.v. peil 2013)       | -45,1% | -50,3% | 17,1% | 17,2% | 16,9% |

<sup>1</sup> Een bedrijf kan voor de berekening van de emissiefactor kiezen tussen Tank-to-Wheel emissiefactoren (emissies bij alleen het verbruik van de brandstof) en Well-To-Wheel emissiefactoren (emissies bij productie én verbruik van de brandstof). In eerdere jaarverslagen noemde GVB altijd Tank-To-Wheel emissiefactoren. Met ingang van 2020 zijn we Well-To-Wheel emissiefactoren gaan toepassen, in lijn met de richtlijnen voor de CO<sub>2</sub>-Prestatieladder.

### Besparing in gebouwen

Ook bij het facilitair bedrijf staan we niet stil: we verduurzamen de warmtebehoefte verder en gaan nog efficiënter om met energie. Dit doen we door middel van ledverlichting, isolatie en elektrificatie van de warmtevoorziening. Met de brede toepassing van bijvoorbeeld isolatie stoten we per jaar 67 ton CO<sub>2</sub> minder uit, en de elektrificatie van onze verwarming op ons Logistiek centrum voor Metro leidt tot een CO<sub>2</sub>-reductie van 86 ton.

GVB zet in op ledlampen, isolatie en elektrificatie

### Beter inzicht in verbruik

Door te werken met de CO<sub>2</sub>-Prestatieladder krijgt een bedrijf meer inzicht in het energieverbruik. In 2020 hebben we de eerste stappen gezet voor certificering volgens deze ladder. In 2021 introduceerden we een energiemonitoringssysteem om verbruiksinformatie binnen GVB breed beschikbaar te stellen. Daarmee kunnen de verschillende vervoersmodaliteiten eenvoudiger sturen op energieverbruik.

## Duurzame energie

In 2021 hebben we geen nieuwe zonne-energieprojecten gerealiseerd. In 2023 wordt de remise Lekstraat, een monument, gerenoveerd. Onderzocht wordt of het technisch mogelijk is om zonnepanelen op het dak te plaatsen.

De stroom die GVB afneemt van Vattenfall is donkergroen: die wordt additioneel opgewekt in Nederland. Het contract loopt tot 2028.

### Lokaal energienet steeds voller

In 2021 is het risico op congestie ('filevorming') van het openbare elektriciteitsnet groter geworden. GVB wordt geraakt door congestie, omdat we onze duurzaamheidsambities daardoor niet helemaal of pas later kunnen realiseren. In de stadsdelen Noord en West heeft netbeheerder Liander in juni en september congestiegebieden afgekondigd. Dit betekent dat verdere toename van de elektriciteitsvraag daar niet mogelijk is. GVB heeft hier last van. Maar we zien kansen, bijvoorbeeld door het toepassen van slim laden van elektrische bussen (laden wanneer het net niet zwaar wordt belast, waardoor de piekbelasting op het net wordt afgevlakt). In 2022 willen we het eerste slimme laadplein in gebruik nemen op garage Noord. Vanaf 2024 moeten meerdere locaties volgen. Daarmee levert GVB een wezenlijke bijdrage aan een betaalbaar duurzaam energiesysteem.

GVB heeft last van 'filevorming' op het elektriciteitsnet

### Energieprijzen

In de tweede helft van 2021 explodeerden de energieprijzen, met een effect op de kostprijs per reizigerskilometer. GVB heeft de prijzen dan ook moeten verhogen, in lijn



met de andere vervoersbedrijven. In 2021 heeft de stijging van de energieprijzen nog geen effect gehad op de inkoopstrategie. Voor de toekomst gaan we die echter aanpassen.

## Duurzaamheid bij inkoop en projecten

### Duurzame inkoop

In alle inkooptrajecten voeren we een toets uit op duurzaamheid. Waar het kan, verlagen we onze CO<sub>2</sub>-uitstoot, bijvoorbeeld door van onze leveranciers het CO<sub>2</sub>-Prestatieladder-certificaat te eisen. Daarnaast eisen we waar mogelijk van onze leveranciers een social-return-prestatie. Dit betekent dat zij banen creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

### Railinfrabedrijf en duurzaamheid

Op 1 januari 2022 is het nieuwe Railinfrabedrijf gestart (zie OV-domein en taken GVB). Dit is een mooie kans om de duurzaamheidsambities binnen de railinfrastructuur van GVB opnieuw te bekijken. GVB werkt samen met Vervoerregio Amsterdam aan een plan om de ambities om te zetten in concrete plannen.

We zetten ambities voor duurzaamheid om in concrete plannen

In het beheer en onderhoud van de railinfrastructuur worden veel grondstoffen als beton, staal en koper gebruikt. Bij inkoop en projecten gaat het Railinfrabedrijf werken aan hergebruik van bestaande materialen en minder gebruik van nieuwe grondstoffen. Zo kan beton al tot 50% worden gerecycled.

Ook kijken we naar hoe we projecten in de stad uitvoeren en met welke voertuigen dit gebeurt. Bij de zware GVB-dieselveertuigen, zoals sleepvoertuigen en bovenleidingmontagewagens, zoeken we alternatieven. Ook klein materieel op de bouwplaats kan al vaak duurzamer; denk aan kleine elektrische graafmachines. Op bouwplaatsen in de stad kunnen we anders werken. Zo veroorzaken we minder uitstoot en veel minder overlast voor bewoners als we bijvoorbeeld minder (transport)bewegingen maken en elektrische aggregaten inzetten.

Tabel 13 CO<sub>2</sub>-emissies

| CO <sub>2</sub> -footprint          | 2021       |                                 | 2020                            | 2019                            |
|-------------------------------------|------------|---------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
|                                     | verbruik   | uitstoot (ton CO <sub>2</sub> ) | uitstoot (ton CO <sub>2</sub> ) | uitstoot (ton CO <sub>2</sub> ) |
| <b>Scope 1</b>                      |            |                                 |                                 |                                 |
| <b>Scope 1</b>                      |            |                                 |                                 |                                 |
| Gas (m <sup>3</sup> )               | 974.281    | 1.835,5                         | 1.650,9                         | 1.506,5                         |
| Bedrijfsauto's diesel (liter)       | 209.758    | 684,2                           | 838,1                           | 903,5                           |
| Bussen diesel (liter)               | 5.048.382  | 16.467,8                        | 20.917,1                        | 25.740,5                        |
| Veren diesel (liter)                | 2.523.903  | 8.233,0                         | 8.881,4                         | 8.749,4                         |
| Infra diesel (liter)                | 9.250      | 30,2                            | 23,6                            | 49,0                            |
| Veren GTL (liter)                   | 274.030    | 897,2                           | -                               | -                               |
| Bedrijfsauto's benzine (liter)      | 19.443     | 54,1                            | 76,4                            | 107,4                           |
| Propana (m <sup>3</sup> )           | 6.500      | 20,1                            | 11,2                            | 16,8                            |
| <i>Totaal Scope 1</i>               |            | <i>28.222,2</i>                 | <i>32.398,6</i>                 | <i>37.073,2</i>                 |
| <b>Scope 2</b>                      |            |                                 |                                 |                                 |
| <b>Scope 2</b>                      |            |                                 |                                 |                                 |
| Groene stroom - vervoer metro (kWh) | 89.255.280 | -                               | -                               | -                               |
| Groene stroom - vervoer tram (kWh)  | 46.319.310 | -                               | -                               | -                               |
| Groene stroom - vervoer bus (kWh)   | 4.071.487  | -                               | -                               | -                               |
| Groene stroom - vervoer veren (kWh) | 729.162    | -                               | -                               | -                               |
| Groene stroom - overig (kWh)        | 10.757.480 | -                               | -                               | -                               |
| Grijze stroom (kWh)                 | 1.113.824  | 673,5                           | 768,2                           | 1.044,3                         |
| Stadsverwarming (GJ)                | 9.327      | 629,6                           | 504,1                           | 478,0                           |
| <i>Totaal Scope 2</i>               |            | <i>1.303,1</i>                  | <i>1.272,3</i>                  | <i>1.522,3</i>                  |

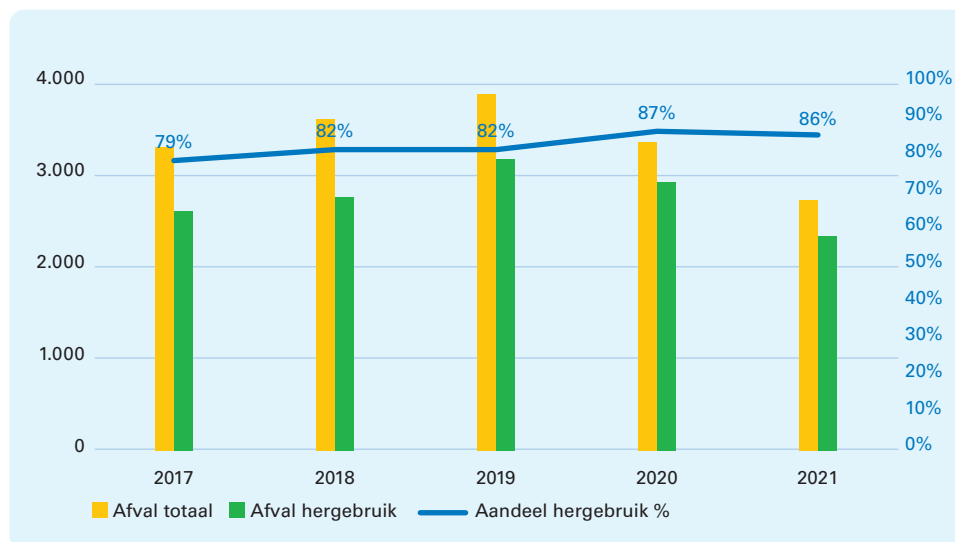
| CO <sub>2</sub> -footprint                           | 2021     |                                    | 2020                               | 2019                               |
|------------------------------------------------------|----------|------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Scope 1                                              | verbruik | uitstoot<br>(ton CO <sub>2</sub> ) | uitstoot<br>(ton CO <sub>2</sub> ) | uitstoot<br>(ton CO <sub>2</sub> ) |
| Zakelijke reizen                                     |          |                                    |                                    |                                    |
| Openbaar vervoer (km)                                | 50.222   | 0,8                                | 1,7                                | 7,1                                |
| Vluchten (km)                                        | 49.928   | 10,1                               | 19,7                               | 107,0                              |
| <i>Totaal zakelijke reizen</i>                       |          | <i>10,9</i>                        | <i>21,4</i>                        | <i>114,1</i>                       |
| <b>Totaal</b>                                        |          | <b>29.536,2</b>                    | <b>33.692,3</b>                    | <b>38.709,5</b>                    |
| <i>CO<sub>2</sub>-reductie t.o.v. basisjaar 2019</i> |          | <i>23,7%</i>                       | <i>13,0%</i>                       |                                    |

## Hergebruik van afval

### Hergebruikt afval

Het aandeel hergebruikt afval in 2021 is 86%. Dat is nagenoeg gelijk aan het percentage van een jaar eerder. Wel is de totale hoeveelheid ingezameld afval sterk gedaald. Dit komt mede doordat er in 2021 minder infraprojecten zijn uitgevoerd dan in 2020.

Figuur 5 Aandeel hergebruikt afval ten opzichte van het totaal



# Dé werkgever

GVB wil tot de top van de werkgevers in Amsterdam blijven behoren. We bieden ook in een krappe arbeidsmarkt werk aan mensen uit alle geledingen van onze samenleving, die we zelf opleiden. De gezondheid en de veiligheid van onze medewerkers zijn altijd belangrijke punten van aandacht.

## Onze medewerkers en corona

Bij onze medewerkers tekenen zich de gevolgen af van de coronacrisis. Voor de medewerkers in de voertuigen en de werkplaatsen is het niet makkelijk om in deze onzekere tijden hun werk te doen. Bestuurders en conducteurs moeten tactisch omgaan met reizigers met korte lontjes en iedereen moet meebewegen met veranderende maatregelen. Dat vergt veel veerkracht en geduld.

Bij medewerkers die thuiswerken merken we dat de binding met de organisatie minder sterk wordt. Ook voor leidinggevendenden is dit een kwestie. Met het versoepelen van de maatregelen in het voorjaar was ons idee dan ook om medewerkers maximaal twee dagen thuis te laten werken. Maar de nieuwe maatregelen van november en december hebben dit doorkruist.

Binding medewerkers met bedrijf minder sterk door thuiswerken

In het begin van de coronacrisis hebben we alles op alles gezet om onze mensen te behouden, ook uitzendkrachten, in tegenstelling tot het beleid van veel grote bedrijven in Nederland. Daarmee hebben we laten zien dat we een betrouwbare en stabiele werkgever zijn. Maar de ontwikkelingen dwingen ons inmiddels om zorgvuldige afwegingen te maken over het personeelsbestand, mede omdat de dienstregeling met 12% is afgeschaald. Aanpassingen in het personeelsbestand vangen we zo veel mogelijk op met vrijvallende posities, door natuurlijk verloop niet meer in te vullen en met het inwilligen van de verzoeken om gebruik te maken van de zwareberoepenregeling.

Het krimpen van de organisatie plaatst ons ook voor een dilemma, want we zien krapte op de arbeidsmarkt en willen wel goed beslagen ten ijs komen als we weer op volle



kracht kunnen gaan draaien. We moeten rekening houden met groei, omdat het aantal inwoners van de stad blijft stijgen en de vraag naar OV in de stad ook zal toenemen door de gemeentelijke initiatieven voor verduurzaming.

## Medewerkerbetrokkenheid

Van 27 september tot en met 18 oktober kon iedereen binnen GVB meedoen aan het medewerkersonderzoek. Ook alle extern ingehuurde krachten en uitzendkrachten die regelmatig voor GVB werken konden participeren, dat was voor het eerst. In totaal vulden 2.436 mensen de vragenlijst in; een mooie respons van 61% van het aantal mensen dat het onderzoek kon invullen.

### Resultaten in het kort

De resultaten zijn GVB-gemiddelden. Per bedrijfsonderdeel, afdeling en team kan de uitkomst verschillen. Bij de opvolging van het onderzoek gaat de aandacht naar de onderwerpen die voor een specifiek bedrijfsonderdeel of team belangrijk zijn. Deze hebben namelijk de grootste impact op de werkbeleving, zowel positief als negatief. Uit het onderzoek kwamen ook GVB-brede sterke punten en verbeterpunten.

### Tevreden over GVB

Medewerkers geven gemiddeld een 7,02 als cijfer voor tevredenheid over het werken bij GVB. Ons cijfer ligt iets lager dan het gemiddelde tevredenheidscijfer van andere bedrijven in de sector: 7,36 (transport en logistiek) en 7,73 (professionele dienstverlening).

Medewerkers geven  
GVB rapportcijfer 7,02

### Trots en betrokkenheid

Ruim 75% van alle medewerkers die meededen met het onderzoek, voelt zich gemiddeld tot sterk verbonden met GVB: zij zijn trots op hun werk en zijn betrokken bij het bedrijf. In de resultaten is te zien dat zowel de medewerkers in vast dienstverband als de externe inhuur en uitzendkrachten een vergelijkbare verbondenheid met GVB ervaren. De betrokkenheid binnen GVB is dus goed gebleven tijdens de coronacrisis die al zo lang duurt en waarin veel van de medewerkers wordt gevraagd.

### Sterke punten van GVB

Door aandacht te houden voor de sterke punten in de werkbeleving van medewerkers, vergroten we de binding binnen GVB.

Dit is de top 3:

1. werkplezier;
2. onderlinge sfeer;
3. trots om bij GVB te werken.

### Open in gesprek over verbeteringen

Uit het onderzoek komen ook verbeterpunten waarmee we aan de slag gaan. De top 3 volgens medewerkers:

1. werken met de juiste middelen (werkplek, apparatuur en materiaal);
2. werkbelasting: 48% ervaart een (veel) te hoge werkbelasting, zowel medewerkers als leidinggevend vinden dit een belangrijk aandachtspunt;
3. sociale veiligheid: de aandacht die besteed wordt aan veiligheid en aan veilige en gezonde arbeidsomstandigheden, hierbij hoort ook dat medewerkers zich prettig voelen op hun werkplek.

De oorzaken verschillen sterk per afdeling. Leidinggevend gaan met hun medewerkers open in gesprek over de belangrijkste punten om zo samen gericht tot verbeteringen te komen. Het senior management bespreekt elk kwartaal de voortgang

op de verbeterpunten met de directie. Het behouden en verstevigen van een goed werkklimaat en betrokkenheid is ook voor 2022 een van de 4 strategische speerpunten voor GVB.

### GVB aanbevelen als werkgever

GVB wil een goede en aantrekkelijke werkgever zijn voor zijn medewerkers en voor een goede positie op de arbeidsmarkt. Een veel gebruikte maatstaf hiervoor is de employee Net Promoter Score (eNPS). Deze geeft aan in hoeverre medewerkers GVB als werkgever zouden aanbevelen bij vrienden/relaties. We kwamen op een eNPS-score van 0: er zijn net zo veel medewerkers bovengemiddeld enthousiast over GVB als medewerkers die zich minder waarschijnlijk enthousiast uitlaten (beide 26% van alle medewerkers). Onze eNPS ligt hiermee iets lager dan die van andere bedrijven uit de sector Transport & Logistiek (5). Het verschil met de sector Professionele dienstverlening is wel groter (17).

GVB wil een goede en aantrekkelijke werkgever zijn

### Nieuwe onderzoekopzet

GVB organiseerde voorheen elke twee jaar een medewerkersonderzoek. Om beter de vinger aan de pols te houden, is besloten tot een nieuwe aanpak: het onderzoek keert vanaf nu jaarlijks terug. Daarnaast voeren we tussentijdse metingen uit, waarbij we telkens een ander onderwerp belichten. Door dieper op thema's in te gaan, kan GVB of een afdeling zelf ook specifiek verbeterpunten oppakken. We starten daarmee in het tweede kwartaal van 2022.

## Gezondheid en welzijn

### Verzuim

Het verzuimpercentage van GVB is vanaf het begin van de coronacrisis in maart 2020 sterk gestegen. In 2019 bedroeg het verzuimpercentage nog 7%, en in 2020 steeg het naar 7,9%. In 2021 is het verder gestegen naar 8,4%. In dezelfde periode daalde het gemiddelde aantal ziekmeldingen per medewerker per jaar. Medewerkers van GVB melden zich iets minder vaak ziek dan gemiddeld in Nederland, maar hun gemiddelde verzuimduur is een stuk langer. Dit stuwt het verzuimpercentage omhoog.

Ziekteverzuim stijgt in tweede coronajaar naar 8,4 procent

### Invloed van corona

Corona heeft duidelijk invloed gehad op de stijging van het verzuimpercentage. Er zijn medewerkers ziek geworden als gevolg van corona en een deel van hen heeft langdurig gezondheidsklachten gehouden. Ook staan medewerkers meer bloot aan agressie en geweld, en dit levert stress op. Bij de andere stadsvervoerbedrijven is het verzuimpercentage in dezelfde periode eveneens gestegen.

### Gedragmatige benadering van verzuim

Een groot deel van de Nederlandse beroepsbevolking heeft medische klachten, zo blijkt uit onderzoek. Toch ligt het verzuimpercentage van de Nederlandse beroepsbevolking een stuk lager dan dat bij GVB. Naast medische klachten zijn dus ook andere factoren bepalend. Voor GVB is het topprioriteit om het verzuim terug te dringen.

In 2021 heeft een onderzoeksbureau het verzuim en de verzuimbegeleiding bij GVB geanalyseerd. Een van de uitkomsten is dat we de 'gedragmatige' benadering van verzuim in de praktijk beter moeten toepassen. Het gedrag van de leidinggevende en de medewerker staat daarin centraal. Het is van belang dat we de medewerker zo veel mogelijk in het werkproces houden. We weten immers ook dat hoe langer het verzuim duurt, hoe moeilijker het voor de medewerker wordt om terug te keren.

Leidinggevendens moeten in veel gevallen moeilijke gesprekken voeren. In 2021 hebben we de eerste stappen gezet naar de focus op de gedragmatige visie op verzuim in de praktijk. In 2022 gaan we dit verder invullen, onder andere door leidinggevendens in deze aanpak op te leiden en te begeleiden.

## Coronamaatregelen

Ook in 2021 moesten we in verband met de pandemie veel praktische maatregelen nemen om iedereen veilig aan het werk en inzetbaar te houden. Werkplekken en werkmethoden zijn aangepast en iedereen is goed voorgelicht. Onze arbodienst heeft actie ondernomen, onder meer met een digitaal (snel)spreekuur door de bedrijfsartsen. Ook hebben we begeleiding door bedrijfsmaatschappelijk werk en bedrijfspsychologen geregeld. In samenwerking met Tigra Gezondheidsmanagement hebben we een post-coronatraject ontwikkeld voor medewerkers met langdurige gezondheidsklachten als gevolg van corona.

## Duurzame inzetbaarheid

We zien acties voor duurzame inzetbaarheid als een verzameling van beleidskeuzes waardoor mensen zo lang en vitaal mogelijk kunnen werken. Dat begint al vanaf de eerste werkdag van een nieuwe collega. Onze overtuiging is dat medewerkers, vooral chauffeurs en bestuurders, niet tientallen jaren hetzelfde werk kunnen doen, dus stellen we hen in staat om ook andere mogelijkheden binnen GVB te ontdekken, zoals een functie bij OV-Zorg of het Serviceteam, of vaardigheden te ontwikkelen. Daarover gaan we met hen het gesprek aan, en we verwachten eigen regie hierin.

Uit onderzoek naar verzuim blijkt dat vooral onder oudere medewerkers de duurzame inzetbaarheid in 2020 en 2021 onder druk is komen te staan. Berenschot heeft in 2021 een sectoranalyse uitgevoerd naar de duurzame inzetbaarheid in het stadsvervoer. GVB werkt samen met de Haagse stadsvervoerder HTM en het Rotterdamse vervoersbedrijf RET bij het bevorderen van de duurzame inzetbaarheid. In 2021 zijn toolboxen ontwikkeld voor leidinggevenden en medewerkers.

Inzetbaarheid staat vooral bij ouderen onder druk

GVB heeft in 2021 aan medewerkers verschillende mogelijkheden geboden om aan hun loopbaan te werken. Zo konden medewerkers advies krijgen van loopbaancoaches van GVB. Ook konden ze deelnemen aan sollicitatietrainingen om hun vaardigheden te verbeteren.

## Zwareberoepenregeling

Als uitwerking van het landelijk pensioenakkoord heeft GVB in 2021 de zwareberoepenregeling ingevoerd. Daarmee kunnen medewerkers die minstens 10 jaar bij GVB werken in een zwaar beroep, uiterlijk 3 jaar voor de AOW-gerechtigde leeftijd stoppen met werken met een uitkering van GVB. De regeling is tijdelijk en geldt tot 1 januari 2026. Jaarlijks in september bepalen de cao-partijen of de regeling voor het daaropvolgende jaar wordt opengesteld.

56 medewerkers gebruiken regeling voor zware beroepen

De regeling voorziet duidelijk in een behoefte. 56 medewerkers hebben er gebruik van gemaakt. Dat is zo'n 17% van de medewerkers die er in 2021 voor in aanmerking kwamen. We hebben de regeling ook opengesteld voor 2022.

## Programma's voor gezond leven

GVB Gezond is een preventief gezondheidsprogramma voor alle medewerkers van GVB. Doel is het stimuleren van het bewustzijn van een goede gezondheid en het vergroten van de duurzame inzetbaarheid. Een gezonde leefstijl is belangrijk om gezond en vitaal te blijven en verzuim te voorkomen.

Medewerkers kunnen gebruikmaken van de GVB Gezond coaches: Budgetcoach, Beweegcoach, Stresscoach, Slaapcoach, Verslavingscoach, Ergocoach en Voedingscoach. Ook kunnen ze meedoen aan Stoppen met roken, Gezond de klok rond, het Preventief Medisch Onderzoek en de Gezondheidscheck, en kunnen ze mantelzorgondersteuning krijgen en de griep prik halen.

Ondanks corona is de basis van dit programma in 2021 zo veel mogelijk doorgedaan, zij het in beperkte vorm vanwege de noodzakelijke kostenbesparingen. Desondanks

blijven de gezondheid en de vitaliteit van onze medewerkers belangrijke aandachtspunten.

### Keuring volgens Wet lokaal spoor

Tram- en metrobestuurders, verkeersleiders, tram- en metromonteurs moeten volgens de Wet lokaal spoor elke 5 jaar medisch en psychologisch worden gekeurd. In juli 2015 zijn we bij GVB met deze keuringen begonnen. Omdat de tweede periode net is begonnen, is in 2020-2021 een grote groep medewerkers opnieuw gekeurd.

## Loopbaanontwikkeling

### Leiderschap

In 2021 hebben we een nieuwe focus aangebracht in ons Leiderschapsmodel. Het accent is komen te liggen op drie thema's: Mens, Verandering en Resultaat. Deze thema's zijn bepalend voor onze leiderschapsontwikkeling in 2022. Op basis daarvan ontwikkelen we een vernieuwd leiderschapsprogramma.

### Opleidingen

Onze opleidingen moesten vanwege de coronabeperkingen grotendeels digitaal plaatsvinden of hebben tijdelijk stilgelegen. Er zijn mooie oplossingen bedacht om onze medewerkers toch de kans te geven zich te ontwikkelen, mede doordat we actief gebruikmaken van het nieuwe Learning Management-systeem Moodle Workplace.

Moodle Workplace helpt bij online opleidingen

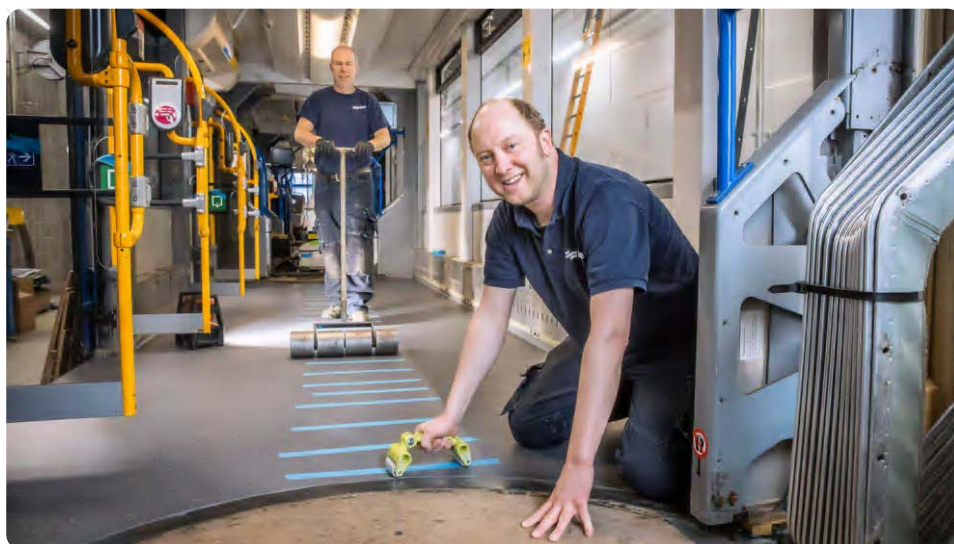
Ons aanbod van online trainingen GoodHabit is succesvol. Medewerkers konden hiermee cursussen naar keuze volgen. Het overgrote deel heeft trainingen gevolgd die gerelateerd zijn aan hun werk.

### Stages en mentorschap

Vanwege de coronamaatregelen was er weinig mogelijkheid voor het begeleiden van fysieke stages. Ook heeft het mentorprogramma op pauze gestaan.

### Werving

Om nieuwe medewerkers te werven heeft GVB een website gelanceerd waarop GVB zichzelf uitgebreid voorstelt en de kansen en ontwikkelmogelijkheden voor toekomstige medewerkers beschrijft: [WerkenbijGVB](#).



# Sociaal ondernemerschap

GVB is een belangrijke werkgever in Amsterdam. GVB omarmt diversiteit en vindt het belangrijk dat iedereen zichzelf kan zijn.

## Diversiteit en inclusie

Amsterdam staat bekend om zijn diversiteit. GVB wil een afspiegeling zijn van de bevolking van de stad. Bij GVB telt iedereen mee. We werken aan inclusie: we bieden een (sociaal) veilige werkplek waar je mag zijn wie je bent. GVB heeft een diversiteitsbeleid. Voor diversiteit en inclusie hebben we doelen gesteld waar KPI's aan zijn verbonden. De voortgang van ons diversiteitsbeleid wordt 2 keer per jaar gerapporteerd aan de renumeratiecommissie van de RvC.

GVB wil afspiegeling zijn van bevolking van Amsterdam

Bij werving en selectie passen we de sollicitatiecode toe. Daarin staat: "Bij de werving wordt door GVB of haar medewerkers geen onderscheid gemaakt naar sekse, geloofsovertuiging, nationaliteit, seksuele geaardheid, leeftijd, ras, politieke keuze of etnische afkomst. Mits eensluidend wordt voldaan aan de geformuleerde functie-eisen van de vacature heeft iedere sollicitant gelijke kansen."

We maken geen onderscheid in beloning van mannelijke en vrouwelijke medewerkers. Hierop wordt jaarlijks/tweejaarlijks gecontroleerd door het ministerie van Algemene en Juridische Zaken.

Bij schriftelijke sollicitaties zijn naam, e-mailadres, woonplaats, CV en motivatie verplichte velden; de geboortedatum en de pasfoto zijn optioneel. Bij selectie wordt toegezien op diversiteit in geslacht. Assessments die we doen zijn cultuuronafhankelijk. Bij elke vacature maken we de afweging welke kandidaat er qua teamsamenstelling het beste past, en in die overweging wordt diversiteit meegenomen.

Vanaf 2022 wordt bijgehouden hoeveel managers, bestuurders en commissarissen op grond van diversiteit en inclusie worden geworven. We bieden recruiters en hiring managers trainingen aan om de diversiteit, op alle niveaus, te bevorderen. Bij de raad van commissarissen en de directie wordt op de man-vrouwverhouding gelet.

Tabel 14

|                                              | KPI           | 2021          | 2020          |
|----------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Kandidaten Participatiewet <sup>1</sup>      | 12            | 7             | 12            |
| Social Return bij leveranciers <sup>2</sup>  |               | 47,5          | 62            |
| Nieuwe medewerkers jonger dan 25 jaar        | 10,0%         | 13,3%         | 8,5%          |
| Verdeling vrouw/man in RvC                   | 30% v / 30% m | 40% v / 60% m | 33% v / 66% m |
| Verdeling vrouw/man in directie              | 30% v / 30% m | 29% v / 71% m | 40% v / 60% m |
| Gelijke salarishantering in gelijke functies |               | √             | √             |
| Geen last van ongewenste omgangsvormen       | 85,0%         | 81,0%         | 81,7%         |

<sup>1</sup> Definitieve plaatsingen

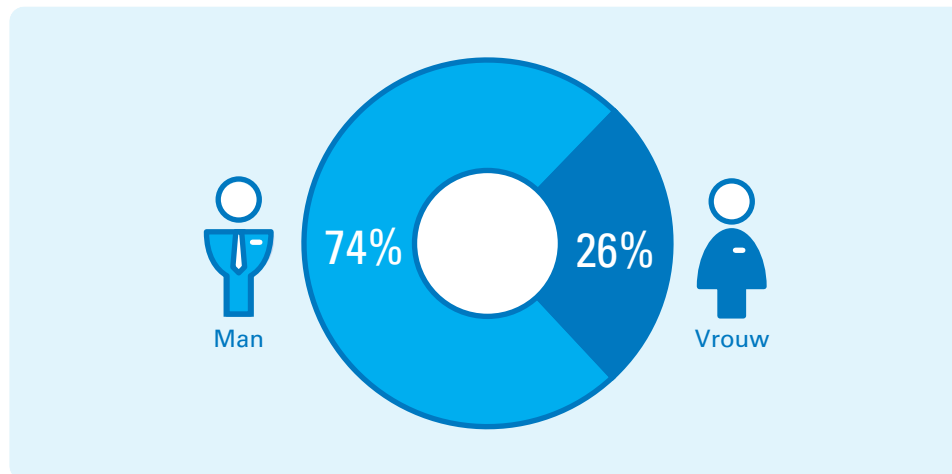
<sup>2</sup> Met Social Return Social return wordt arbeidsparticipatie gestimuleerd en werkgelegenheid gecreëerd voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. GVB kan leveranciers verplichten om deze kwetsbare groepen kansen te geven.

Door corona heeft GVB een tijdelijke vacaturestop gehad. Hierdoor was het lastig om door middel van nieuwe instroom de diversiteitscijfers te beïnvloeden. Wel hebben we verschillende interne vacatures ingevuld door GVB-medewerkers te laten doorstromen. Op deze manier heeft een groot aantal GVB-medewerkers een nieuwe

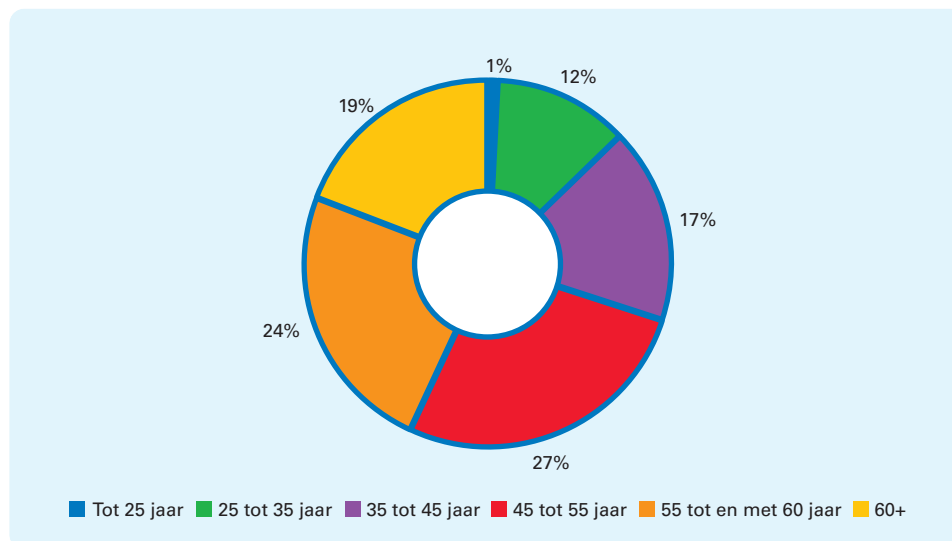
uitdaging binnen onze organisatie gevonden, waarmee ook kandidaten met diverse achtergronden een stap vooruit hebben gemaakt. Inmiddels is er weer een groot aantal vacatures uitgezet. In 2022 wordt een werkwijze ingevoerd die discriminatie bij werving en selectie tegen moet gaan.

De activiteiten van het GayVB en Jong GVB liggen tijdelijk stil, een aantal online activiteiten uitgezonderd.

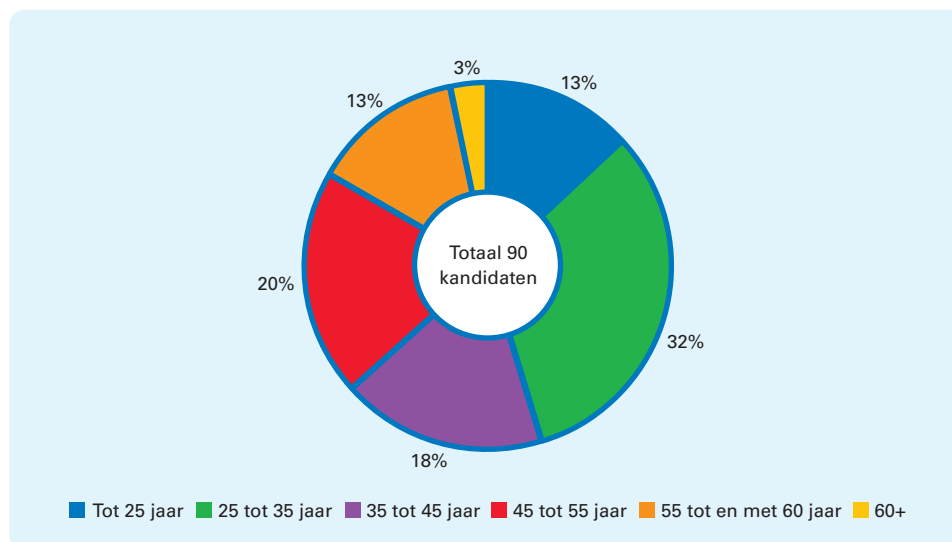
Figuur 6 **Verdeling man-vrouw in medewerkersbestand GVB**



Figuur 7 **Leeftijdsopbouw GVB-medewerkers**



Figuur 8 **Leeftijdsopbouw aangenomen kandidaten**



### Omgangsvormen

Bij GVB werken mensen met verschillende achtergronden en denkwijzen dagelijks nauw met elkaar samen. Meestal gaat dit goed, maar ook ongewenst gedrag komt voor op de werkvloer. In 2020 zouden we starten met een programma over omgangsvormen en professioneel gedrag op de werkvloer, maar dit heeft een tijd stilgelegen vanwege corona. In 2021 is GVB weer gestart met de trainingen. Daarbij betrekken we iedereen binnen GVB. Bewustwording is hierin belangrijk. We voeren dit programma uit met een extern bureau dat is gespecialiseerd in diversiteit, omgangsvormen en integriteit.

[Trainingen over omgangsvormen op werkvloer herstart](#)

### Participatiewet

GVB is trots op de diversiteit van het personeelsbestand. We zijn blij dat we ruimte kunnen maken voor werkervaringsplekken voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Die kan zijn ontstaan door een fysieke of een mentale beperking. Bij GVB kunnen mensen waardevolle werkervaring opdoen die toegevoegde waarde heeft voor een volgende baan. Voor sommigen helpt het ook om opnieuw in het arbeidsproces te komen en is dat net wat ze nodig hadden om de draad weer op te pakken.

GVB committeerde zich om vóór 2021 75 werkervaringsplekken te creëren voor Amsterdammers met een arbeidsbeperking. Dit is gelukt. In 2021 verwelkomde GVB de 84ste tijdelijke collega. Een mooi resultaat, zeker gezien de impact van corona. Er stroomt ongeveer één collega per maand in vanuit de Participatiewet. In totaal hebben 8 participanten een vaste plek binnen GVB gevonden. En gelukkig lukt het herhaaldelijk om de tijdelijke collega's vanuit de werkervaring die ze bij GVB hebben opgedaan, verder te helpen naar vast werk elders.

[GVB verwelkomde 84ste collega op werkervaringplaats](#)

We overleggen regelmatig met andere bedrijven om Participatiewet-deelnemers te laten doorstromen, zoals met de sociale netwerkkoepel van Amsterdamse bedrijven. Ook nemen we deel in HalloWerk, een platform voor werkgevers en werkzoekenden van de gemeente Amsterdam en het werkgeversservicepunt.

### Partner van JINC

JINC is een organisatie die zich inzet om jongeren een goede start op de arbeidsmarkt te geven. Via het [JINC-programma](#) maken ze kennis met allerlei beroepen, ontdekken ze welk werk bij hun talenten past en leren ze solliciteren. GVB is ruim 15 jaar een actieve partner van JINC. Samen organiseren we activiteiten om kansen te bieden aan jongeren voor wie dat niet vanzelfsprekend is. Voorbeelden van projecten waarvoor we ons inzetten zijn sollicitatietrainingen, carrièrecoach, Bliksemstages en het project

Baas van Morgen. In 2021 kon er zo een 'jonge baas' een dag meelopen met onze algemeen directeur Claudia Zuiderwijk. Ook in 2021 hebben we met de JINC-activiteiten een bijdrage kunnen leveren aan de ontwikkeling van Amsterdamse jongeren.



Mei vorig jaar nam ik de voorzittershamer van de ondernemingsraad over van Ger Geldhof. Vanaf deze plaats wil ik Ger – namens velen – nog een keer hartelijk danken voor zijn enorme en onvoorwaardelijke inzet voor de medewerkers en het bedrijf.

GVB zit in moeilijk (corona)vaarwater en we zijn er nog niet. Met trots en respect kijk ik naar de enorme veerkracht en inzet van alle collega's om GVB door deze crisis heen te slepen. Petje af! Naast moeilijke tijden staan we ook voor spannende en drukke tijden. Als medezeggenschap zullen we er alles aan doen om wederom één onverdeeld GVB onderhands gegund te krijgen.

**Willem van Offerden**  
Voorzitter van de OR

## Veiligheid op het werk

Veiligheid staat bij GVB voorop: we willen dat onze reizigers en medewerkers en natuurlijk ook de medeweggebruikers veilig thuiskomen.

### Coronamaatregelen

Om te zorgen dat we konden blijven rijden en varen, zijn de maatregelen die we in 2020 hadden genomen in eerste instantie doorgezet. Met het op gang komen van de vaccinaties hebben we afspraken gemaakt met de GGD om onze mensen snel te kunnen laten vaccineren. Dit was eigen keus voor onze medewerkers, maar voor wie het wilde werd het makkelijk gemaakt. Ook hebben we al onze vergader- en samenkomstruimtes beoordeeld en voor elke ruimte het maximum aantal mensen gemeten en aangegeven. In het verlengde daarvan zijn overall CO<sub>2</sub>-meters geplaatst om te beoordelen of de airco's weer veilig aan konden. Er is een 'Veilig terug naar kantoor'-aanpak ontwikkeld waarbij werkplekken moeten worden gereserveerd.

### Ongevallen

De ongevallenfrequentie-index (IF-rate) is de graadmeter voor arbeidsveiligheid. Deze index geeft het aantal verzuimgevallen weer die het gevolg zijn van arbeids- en verkeersongevallen en agressie- en geweldsincidenten per miljoen gewerkte uren. GVB streeft naar een IF-rate van maximaal 4. Daar zitten we nu nog ruim boven.

Tabel 15 IF-rate

| Ongevallenfrequentie-index totaal | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 |
|-----------------------------------|------|------|------|------|------|
|                                   | 7,5  | 5,3  | 6,2  | 5,4  | 7,0  |

### Naar een proactievere veiligheidscultuur

Om de IF-rate omlaag te krijgen, zijn we op weg naar een proactieve veiligheidscultuur. Dat betekent dat we bij onze medewerkers blijvend het veiligheidsbewustzijn willen verhogen. Het is belangrijk dat alle GVB'ers elkaar aanspreken op onveilig werken.

GVB blijft bewustzijn over veiligheid verder bevorderen

Een extern bureau heeft 5 jaar geleden bij alle bedrijfsonderdelen de veiligheidscultuur gemeten. In 2021 hebben alle bedrijfsonderdelen een zelf-assessment gedaan om de voortgang op de verbeterpunten uit de externe metingen helder te krijgen en zo nodig verder aan te pakken. Voorbeelden van achtergebleven acties zijn de verplichting om gedragsregels af te spreken en daar ook op te controleren en mensen op aan te spreken, en het uitvoeren van gedragsaudits door het eigen management.

### Vallen en struikelen

Bij meer dan de helft van alle ongevallen waardoor een GVB-medewerker minimaal een dag niet kan werken, is verstappen, verzwikken of struikelen de oorzaak. Meestal komt dit door onoplettendheid. Bij alle ongevallen doen we onderzoek. Zo leren we wat er moet veranderen om ongelukken in de toekomst te voorkomen.

### Signaleren onveilige situaties

GVB werkt met een SOS-systeem (Signaleren Onveilige Situaties). Dit is een goed middel om onveilige situaties zichtbaar te maken en iedereen alert te laten zijn op oplossingen. Via SOS kunnen onze medewerkers gemakkelijk onveilige omstandigheden melden. De verantwoordelijke komt na een melding meteen in actie. De melder krijgt op verschillende momenten te horen wat er is gedaan. Als het probleem is opgelost, checken we of dit naar tevredenheid is gebeurd. Dit werkt motiverend om onveilige situaties ook daadwerkelijk te melden. De directie en het management krijgen elke maand een update over de meldingen en de afhandeling.

In 2021 waren er 378 SOS-meldingen tegenover 234 in 2020. Een verklaring voor de stijging is dat er meer is gemeld en dat halverwege 2021 het systeem voor incident- en ongevallenmelding is opgenomen in de SOS-systematiek om alle verbeteracties gecoördineerd te kunnen volgen.

### Veiligheidsrondes management

Directieleden en managers bij Railmaterieel, Rail Services en Garagebedrijf Bus en Veren lopen normaal gesproken regelmatig veiligheidsrondes. Ze gaan met medewerkers in gesprek over veiligheidsmiddelen, hoe ze de veiligheid beleven, de werkomstandigheden en de mogelijke gevaren. Ook geven ze complimenten waar het goed gaat. Deze gesprekken zijn ook een kans om knelpunten te signaleren. In 2021 zijn door de lockdowns minder veiligheidsrondes gelopen. Zodra de coronamaatregelen het toelaten, worden er weer meer rondes gelopen.

Directie loopt minder veiligheidsrondes vanwege lockdowns



### **VGWM-groepen**

Binnen GVB zijn er verschillende groepen van leidinggevenden en medewerkers die overleggen over veiligheid, gezondheid, welzijn en milieu (VGWM). Met regelmaat lopen ze inspectie- en inventarisatierondes waaruit input komt voor arbojaarplannen. Ook worden actieplannen veiligheidscultuur opgesteld voor de eigen afdeling. Het VGWM-overleg met de directie volgt het arbobeleid en bespreekt specifieke onderwerpen. In 2021 is de nieuwe VGWM-commissie geïnstalleerd en zijn de VGWM-structuur, de alcohol- en drugscontroles en het telefoongebruik tijdens het rijden besproken.

### **Evaluatie arbobeleid**

In 2021 is een enquête gehouden om de effectiviteit van ons arbobeleid te beoordelen. De resultaten zijn gebruikt om het beleid te vernieuwen en te verbeteren.

### **Gevaarlijke stoffen**

In 2021 hebben we verder gewerkt aan de verbetering van het werken met gevaarlijke stoffen. Hierbij zijn verschillende processen, zoals het verlijmen van ramen in de nieuwe trams, onder de loep genomen en veilig gemaakt. We stellen een team samen van coördinatoren gevaarlijke stoffen die dit onderwerp binnen hun afdeling op zich nemen.

# Financieel resultaat

Het financieel resultaat is in 2021 sterk bepaald door de beschikbaarheidsvergoeding van de rijksoverheid. De gekelderde reizigersopbrengsten hebben zich slechts gedeeltelijk hersteld.

De beschikbaarheidsvergoeding die de rijksoverheid vanwege corona in 2020 instelde, werd in 2021 gecontinueerd. In 2020 werden de kosten met een maximum van 95% van de geïndexeerde kosten 2019 vergoed. In 2021 bedroeg deze vergoeding 100% van de geïndexeerde kosten 2019. Hierdoor konden we in gezamenlijk overleg volgens onze dienstregeling blijven rijden, zoals door de rijksoverheid werd gevraagd. We zijn de overheid dankbaar voor de beschikbaarheidsvergoeding, waardoor we volwaardig OV konden blijven aanbieden. De vergoeding loopt vooralsnog door tot 1 september 2022.

Vergoeding voor beschikbaarheid liep hele jaar door

Wat betreft de reizigersopbrengsten: we hebben in 2021 meer reizigers vervoerd dan in 2020, maar in vergelijking met andere concessiegebieden keren reizigers in Amsterdam minder snel terug. Dit komt doordat er in en rond Amsterdam minder forenzen zijn dan in andere grote steden en doordat Amsterdam in deze periode minder toeristen verwelkomt, die de stad normaal gesproken massaal bezoeken en ook gebruikmaken van het OV.

## Kostendeckingsgraad

In onze bedrijfsvoering zijn we sterk gericht op kostenbesparingen en efficiencylagen, onder andere door verhoging van de productiviteit. Onze belangrijke aandachtspunten bij het behalen van de besparingen en verbeterlagen zijn de processen, cost control en risicomanagement.

Een groot deel van onze kosten vormen de personeelskosten. In 2021 hebben we ons personeelsbestand met 224 fte afgebouwd. Dit hebben we weten te realiseren door flexibele contracten niet te verlengen en door, bij natuurlijk verloop van medewerkers, niet te werven. Een belangrijk aandachtspunt is het hoge ziekteverzuim. We zetten ons in om dat te verlagen.

## Concessie

GVB is al enkele jaren geleden met Vervoerregio Amsterdam in gesprek gegaan over mogelijkheden om de huidige concessie, die loopt tot en met 2024, met ingang van 2022 om te zetten naar een nieuwe concessieperiode. Vervoerregio Amsterdam nam in 2019 een principebesluit over het verstrekken van een nieuwe concessie via een onderhandse gunning. Voorwaarde voor het vergeven van de nieuwe concessie is dat het kostenniveau van GVB marktconform is. Begin 2020 was de exploitatiesubsidie voor GVB volledig afgebouwd en voldeed GVB aan deze voorwaarde, maar door corona veranderde de situatie volledig. Een vervroegde concessieverlening bleek in 2021 niet langer haalbaar. In de onderhandelingen richten we ons op het oorspronkelijke startjaar 2025. Wel is het besluit om de concessie onderhands te gunnen overeind gebleven. GVB heeft er vertrouwen in dat we dankzij ons kostenbewustzijn en de duurzame weg die we bewandelen, in 2025 de juiste positie hebben om de concessie te kunnen uitvoeren.

Concessie wordt onderhands gegund

## Resultaat 2021

Het resultaat na belastingen over 2021 bedraagt € 5,2 miljoen (2020: - € 2,4 miljoen). Het resultaat is beïnvloed door gedaalde reizigersopbrengsten, een afname van de

exploitatiesubsidie en de hogere beschikbaarheidsvergoeding 2021 van de rijksoverheid.

Tabel 16 **Resultaat**

| Bedragen in miljoenen euro's      | 2021       | 2020        | verschil    |
|-----------------------------------|------------|-------------|-------------|
| Bedrijfsopbrengsten               | 478,4      | 462,2       | 16,2        |
| Bedrijfslasten                    | 469,0      | 463,6       | 5,4         |
| <b>Bedrijfsresultaat</b>          | <b>9,4</b> | <b>-1,4</b> | <b>10,8</b> |
| Financiële baten en lasten        | -2,9       | -2,1        | -0,8        |
| <b>Resultaat voor belastingen</b> | <b>6,5</b> | <b>-3,5</b> | <b>10,0</b> |
| Vennootschapsbelasting            | -1,3       | 1,1         | -2,4        |
| <b>Resultaat na belastingen</b>   | <b>5,2</b> | <b>-2,4</b> | <b>7,6</b>  |

### Bedrijfsopbrengsten

De overige bedrijfsopbrengsten zijn gestegen door de beschikbaarheidsvergoeding 2021 van € 156,9 miljoen (2020: € 127,0 miljoen).

Tabel 17 **Bedrijfsopbrengsten**

| Bedragen in miljoenen euro's     | 2021         | 2020         | verschil    |
|----------------------------------|--------------|--------------|-------------|
| Netto-omzet                      | 312,3        | 331,8        | -19,5       |
| Mutatie in onderhanden projecten | -5,7         | -8,7         | 3,0         |
| Beschikbaarheidsvergoeding       | 156,9        | 127,0        | 29,9        |
| Overige bedrijfsopbrengsten      | 14,9         | 12,1         | 2,8         |
| <b>Bedrijfsopbrengsten</b>       | <b>478,4</b> | <b>462,2</b> | <b>16,2</b> |

### Netto-omzet

De netto-omzet over 2021 is in vergelijking met 2020 met € 19,5 miljoen afgenomen tot € 312,3 miljoen. De reizigersopbrengsten zijn gedaald met € 6,4 miljoen. De contractopbrengsten zijn per saldo gedaald met € 0,5 miljoen. De opbrengsten uit de Vervoersconcessie Amsterdam, bestaande uit de exploitatiesubsidie OV en de contractopbrengsten voor Sociale Veiligheid, zijn gedaald en de opbrengsten uit het BORI-contract zijn gestegen. Verder zijn de opbrengsten uit werken voor derden gedaald met € 9,6 miljoen. De mutatie in onderhanden projecten is gedaald met € 3,0 miljoen.

Netto-omzet nam met 19,5 miljoen euro af tot 312,3 miljoen euro

Tabel 18 **Netto-omzet**

| Bedragen in miljoenen euro's              | 2021         | 2020         | verschil     |
|-------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Reizigersopbrengsten                      | 174,0        | 180,4        | -6,4         |
| Contractopbrengsten                       | 100,2        | 100,7        | -0,5         |
| <i>Vervoersconcessie Amsterdam*</i>       | <i>10,0</i>  | <i>14,8</i>  | <i>-4,8</i>  |
| <i>Verencontract</i>                      | <i>16,3</i>  | <i>16,0</i>  | <i>0,3</i>   |
| <i>BORI-contract**</i>                    | <i>73,9</i>  | <i>69,9</i>  | <i>4,0</i>   |
| Opbrengsten uit werk voor derden          | 32,4         | 42,0         | -9,6         |
| <b>Totaal</b>                             | <b>306,6</b> | <b>323,1</b> | <b>-16,5</b> |
| Waarvan mutatie in onder handen projecten | 5,7          | 8,7          | -3,0         |

| Bedragen in miljoenen euro's | 2021         | 2020         | verschil     |
|------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Netto-omzet</b>           | <b>312,3</b> | <b>331,8</b> | <b>-19,5</b> |

\* Inclusief verrekening bonus/malus en contractuele boetes.

\*\* Inclusief meerjarenvervangingsplan railinfrastructuur tram.

### Reizigersopbrengsten

De gemiddelde ritprijs van Bus, Tram en Metro daalde in 2021 ten opzichte van 2020 met 3% tot € 1,30. Deze daling wordt beïnvloed door het aangepaste reizigersgedrag in 2021 tijdens de coronacrisis en daarnaast doordat het ministerie de opbrengsten uit het studenten-OV heeft gehandhaafd ondanks het lagere aantal ritten met de OV-studentenkaart in 2021. Op basis van de 133,4 miljoen gemaakte reizigersritten (0,6% minder dan in 2020) realiseerde GVB reizigersopbrengsten van € 174,0 miljoen (2020: € 180,4 miljoen).

### Contractopbrengsten vervoerconcessie Amsterdam

Een belangrijk onderdeel van de concessievoorwaarden vormen de afspraken over de groei van het aantal reizigers en de afname van de netto-exploitatiesubsidie. Doelstelling in de concessie-afspraken uit 2013 was dat de netto-exploitatiesubsidie zou afnemen van € 102 miljoen in 2012 naar nihil in 2024. In 2021 daalden de contractopbrengsten Vervoerconcessie Amsterdam met € 4,8 miljoen ten opzichte van 2020.

### Bedrijfslasten

In 2021 bedroegen de bedrijfslasten € 469,0 miljoen (2020: € 463,6 miljoen).

Tabel 19 **Bedrijfslasten**

| Bedragen in miljoenen euro's             | 2021         | 2020         | verschil   |
|------------------------------------------|--------------|--------------|------------|
| Lonen en salarissen                      | 207,2        | 208,1        | -0,9       |
| Sociale lasten en pensioenbijdragen      | 56,6         | 57,7         | -1,1       |
| Uitbesteed werk en andere externe kosten | 158,2        | 155,3        | 2,9        |
| Grond- en hulpstoffen                    | 21,2         | 22,3         | -1,1       |
| Afschrijving op materiële vaste activa   | 25,8         | 20,2         | 5,6        |
| Overige bedrijfskosten                   | 0,0          | 0,0          | 0,0        |
| <b>Bedrijfslasten</b>                    | <b>469,0</b> | <b>463,6</b> | <b>5,4</b> |



## Dividend

Aan de algemene vergadering van aandeelhouders van 18 mei 2022 wordt voorgesteld om over 2021 geen dividend aan de aandeelhouder uit te keren, waardoor aan de voorwaarden van de beschikbaarheidsvergoeding wordt voldaan.

## Liquiditeit

Het saldo liquide middelen bedroeg op 31 december 2021 € 39,9 miljoen (31 december 2020: € 45,0 miljoen). Met BNG Bank en met de Nederlandse Waterschapbank is GVB in oktober 2019 een kredietovereenkomst aangegaan voor een bedrag van € 400 miljoen met een looptijd van 5 jaar. In april 2020 is een aanvullend krediet van € 150 miljoen afgesloten bij BNG Bank en de Nederlandse Waterschapbank, dat in 30 jaar wordt afgelost met ingang van december 2021.

Tabel 20 **Liquide middelen**

| Bedragen in miljoenen euro's | 2021 | 2020 | verschil |
|------------------------------|------|------|----------|
| Liquide middelen             | 39,9 | 45,0 | -5,1     |

## Vermogen

Het resultaat 2020 na belastingen is onttrokken aan het groepsvermogen van GVB. Het groepsvermogen op 31 december 2021 bedraagt € 99,3 miljoen. Het vreemd vermogen is in 2021 met € 4,4 miljoen gestegen tot € 417,6 miljoen. De hoogte van het vreemd vermogen wordt vooral beïnvloed door het gebruik van de externe financieringsfaciliteiten. Op 31 december 2021 voor een bedrag van € 223 miljoen met een aflossingsverplichting in 2022 van € 5 miljoen.

Tabel 21 **Vermogen**

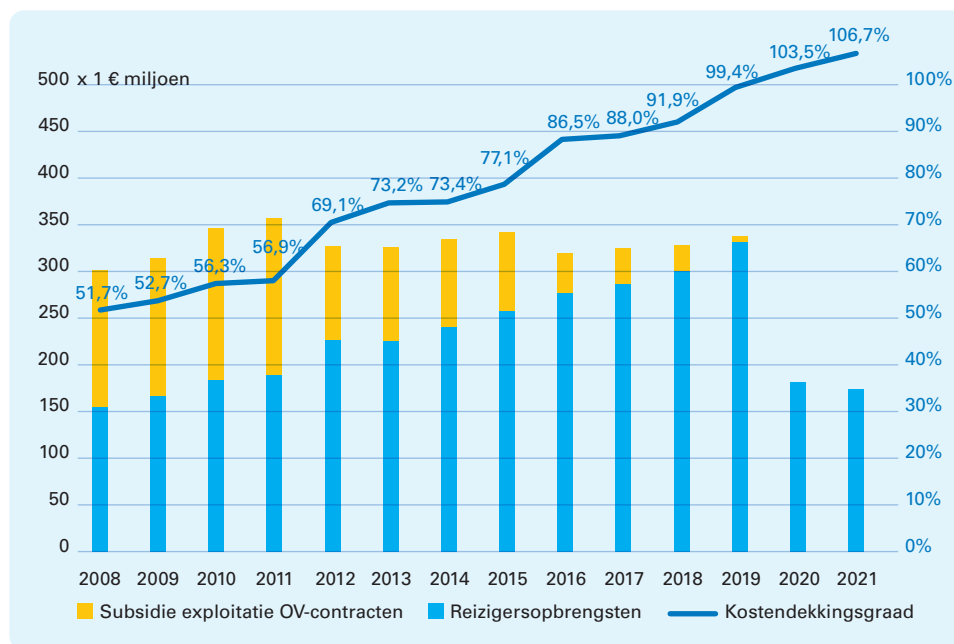
| Bedragen in miljoenen euro's | 2021  | 2020  | verschil |
|------------------------------|-------|-------|----------|
| Groepsvermogen               | 99,3  | 94,1  | 5,2      |
| Vreemd vermogen              | 417,6 | 413,2 | 4,4      |
| Langlopende schulden         | 218,0 | 185,0 | 33,0     |
| waarvan financieringskosten  | -0,3  | -0,5  | 0,2      |
| Kortlopende schulden         | 166,6 | 191,4 | -24,8    |
| Voorzieningen                | 33,3  | 37,3  | -4,0     |

## Kostendeckingsgraad

De kostendeckingsgraad drukt de verhouding uit tussen de reizigersopbrengsten en het totaal van de exploitatiesubsidie vervoersconcessie Amsterdam plus de reizigersopbrengsten. De kostendeckingsgraad is de laatste jaren sterk gestegen: van 51,7% in 2008 naar 106,7% in 2021. Dit is exclusief de investeringsbijdrage van Vervoerregio Amsterdam voor rijdend materieel. GVB zet de komende jaren in op herstel van de groei van de reizigersopbrengsten en op kostenreductie.

Kostendeckingsgraad  
is opnieuw  
gestegen

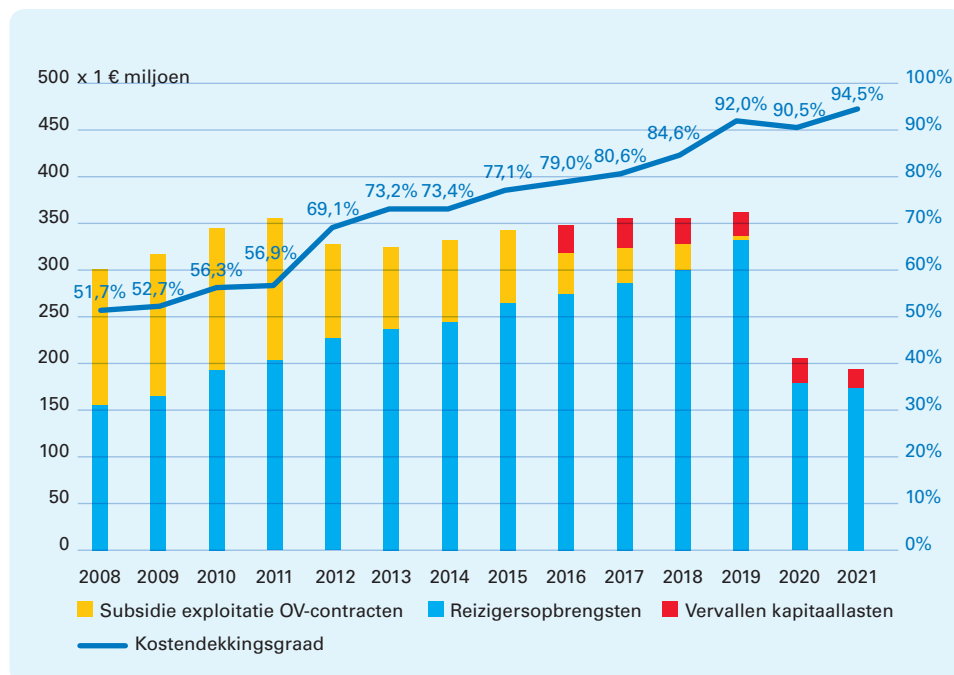
Figuur 9 **Ontwikkeling kostendekkingsgraad exclusief investeringsbijdrage**



Om de kostendekkingsgraad te berekenen, wordt rekening gehouden met de van de rijksoverheid verkregen beschikbaarheidsvergoeding.

De kostendekkingsgraad tot en met 2015 is inclusief de vergoeding voor kapitaallasten die GVB ontving van Vervoerregio Amsterdam. In 2016 is een eenmalige investeringsbijdrage ontvangen van de Vervoerregio. Daarmee is de vergoeding kapitaallasten komen te vervallen. Dit heeft een positief effect op de kostendekkingsgraad.

Figuur 10 **Ontwikkeling kostendekkingsgraad exclusief vervallen kapitaallasten**



In bovenstaande grafiek is de ontwikkeling van de kostendekkingsgraad weergegeven waarin de verrekening van de amortisatie van de in 2016 ontvangen eenmalige investeringsbijdrage van Vervoerregio Amsterdam is geëlimineerd. Deze amortisatie wordt verrekend met de exploitatiesubsidie OV.

# Vooruitblik

De komende jaren hebben we nog met een aantal onzekerheden te maken. Het is daarom des te meer van belang dat onze organisatie optimaal functioneert en zo wendbaar is dat we met alle ontwikkelingen mee kunnen bewegen.

Allereerst ondervinden we nog de gevolgen van de coronapandemie; het normale leven lijkt zich begin 2022 weer te herstellen, maar we weten nog niet wat er ons later in het jaar staat te wachten. Het aantal reizigers is in 2021 weliswaar weer gestegen, maar ligt nog ver onder de aantallen die we bereikten in de jaren voor corona. We verwachten verder herstel, ook dankzij de verdere groei van de stad, maar dit zal tijd vergen. Al is het maar omdat het reispatroon in de coronaperiode is veranderd: door het 'hybride' werken, deels thuis en deels op kantoor, zal er minder worden geforensd.

Een andere onzekerheid is de beschikbaarheidsvergoeding van de rijksoverheid, die ons in de coronajaren in staat stelde te blijven rijden en varen: deze is vooralsnog gegarandeerd tot september 2022, maar wat er daarna gebeurt is nog niet bekend. Daarbij weten we ook nog niet met zekerheid hoeveel geld beschikbaar komt uit de zogeheten Brede Doeluitkering (BDU), de vergoeding die OV-bedrijven via de opdrachtgevers ontvangen voor beheer, onderhoud, exploitatie en uitbreiding. De BDU, die de afgelopen jaren steeds verder is gekrompen, heeft GVB nodig om het OV in de stad een impuls te kunnen blijven geven. Het kabinet is van plan de BDU-vergoeding te verhogen, maar precieze bedragen zijn nog niet vastgesteld. Samen met onze collega-stadsvervoerders gaan we in gesprek met de opdrachtgevers en de staatssecretaris van Infrastructuur en Waterstaat. Pas als er duidelijkheid is over zowel de beschikbaarheidsvergoeding als de BDU kunnen we een dienstregeling opstellen en inzet van medewerkers en voertuigen plannen – niet alleen voor 2022 en 2023, maar ook voor de jaren daarna.

Vergoeding voor beschikbaarheid na september onzeker

## Meerjarenstrategie

Al deze factoren hebben invloed op hoe we onze plannen kunnen uitvoeren en eventueel aanpassen. Zeker eens in de 3 jaar herijken we onze meerjarenstrategie, om adequaat in te spelen op ontwikkelingen of niet voorziene gebeurtenissen. Behalve corona en de financiering spelen ook vervoertrends een rol: we zien bijvoorbeeld hoe succesvol de e-bike is geworden, wat een uitstekende aanvulling is op het openbaar vervoer in de grootstedelijke omgeving. We omarmen deze ontwikkeling: we zien het vervoer binnen ons gebied als één geheel. In onze herziene strategie voor de periode 2022-2025 krijgt dit nadrukkelijk een plaats. We hebben ook onze missie opnieuw geformuleerd: 'De reiziger in Groot-Amsterdam kiest voor lopen, fietsen en openbaar vervoer.' Daarmee laten we zien dat we kiezen voor duurzame verplaatsing – met het openbaar vervoer als een van de mogelijkheden. Alleen dan blijft Amsterdam een leefbare stad, bereikbaar voor iedereen.

Pal overeind blijft staan dat GVB marktconform opereert, een voorwaarde voor Vervoerregio Amsterdam om een nieuwe concessie te verlenen. De huidige concessie loopt tot en met 2024. Vervoerregio Amsterdam nam in 2019, vlak voor de coronacrisis, een principebesluit over het verstrekken van een nieuwe concessie via een onderhandse gunning. GVB voldeed toen volledig aan alle voorwaarden, maar corona veranderde alles. Hoopten we aanvankelijk nog dat de nieuwe periode al in 2021 zou kunnen ingaan, nu richten we ons op het oorspronkelijke beginjaar 2025. Het principebesluit van Vervoerregio Amsterdam staat nog steeds. En dat is een stimulans om blijvend op de kosten te letten en in te zetten op punctualiteit, gastvrijheid en duurzaamheid.

Pal overeind staat dat GVB marktconform opereert

Om daadkrachtig te kunnen blijven werken, hebben we in 2021 de topstructuur van GVB veranderd. We hebben gekozen voor een bredere (uitvoerende) directieraad, die

sneller en integraler kan besturen. Een andere grote verandering die in 2022 zichtbaar zal zijn: de herverdeling van taken en verantwoordelijkheden bij railinfra die we met gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam zijn overeengekomen. Afdeling Metro en Tram van de gemeente Amsterdam komt onder de paraplu van GVB, waardoor taken duidelijker kunnen worden verdeeld en we makkelijker samenwerken. Dat maakt ons openbaarvervoersysteem toekomstbestendig.

### Verder verduurzamen

De komende jaren blijven we werken aan de verdere verduurzaming van de gehele vloot, en we zitten op schema om in 2025 volledig uitstootvrij te zijn. In 2022 komen er 31 nieuwe elektrische bussen bij, als vervanging voor vervuilende dieselmotoren. Ook gaan we extra inspanningen leveren op het gebied van de toegankelijkheid van voertuigen en perrons. Dat hebben we helaas nog niet overal op orde; ook bij de nieuwe 15G-trams zien we onvolkomenheden. Samen met Vervoerregio Amsterdam en de gemeente Amsterdam zijn we bezig om de toegankelijkheid te verbeteren voor mensen met een beperking – in beweging, zien of horen. Op 1 maart 2022 introduceren we de Haltehulp, een app die hen helpt voor en tijdens hun reis.

Komende jaren werken we aan verduurzaming van hele vloot

GVB krijgt nog meer uitdagingen. In 2022 en de jaren daarna zal Amsterdam het toneel zijn van talrijke bouwwerkzaamheden en infrastructuurprojecten, die ons zullen confronteren met omleidingen. Vooral in de binnenstad, West en Zuid gaan we dit merken. Reizigers zullen hier last van ondervinden. We doen er alles aan om de impact zoveel mogelijk te beperken.

In 2021 hebben we geleerd dat we ons bij verstoringen, in welke vorm dan ook, proactiever kunnen opstellen. Bij de grote metrostoringen tijdens het testen en de ingebruikname van het nieuwe beveiligings- en verkeersleidingssysteem is dat niet vlekkeloos verlopen. De communicatie en voorlichting vooraf, en ook op deze problematische dagen, hadden beter gekund. We willen herhaling hiervan voorkomen. Het voornaamste doel is en blijft dat de reiziger een comfortabele en zorgeloze reis beleeft.





“

Ik woon pas een halfjaar in Amsterdam en heb geen auto. Wat dichtbij is, doe ik op de fiets en de rest met de tram, de bus en de metro. In coronatijd heb ik het OV gemeden, want ik hoor bij de groep kwetsbare ouderen. Ik had wel behoefte om eropuit te gaan, maar er kon weinig. Ik kom net van de handkliniek en ben op weg naar huis. Het is fijn dat ik daar met het OV naar toe kan. Ik heb wel een mobiel, maar een app heb ik niet nodig. Thuis zoek ik op de computer de route en de aansluitingen op. Zo kom ik overal waar ik naar toe wil.

**Ellen**  
Amsterdammer

# Governance

Hoe we onze organisatie besturen en hoe ons toezicht en het risicomanagement zijn vormgegeven, beschrijven we in het hoofdstuk Governance en — in meer detail — op onze corporate website.

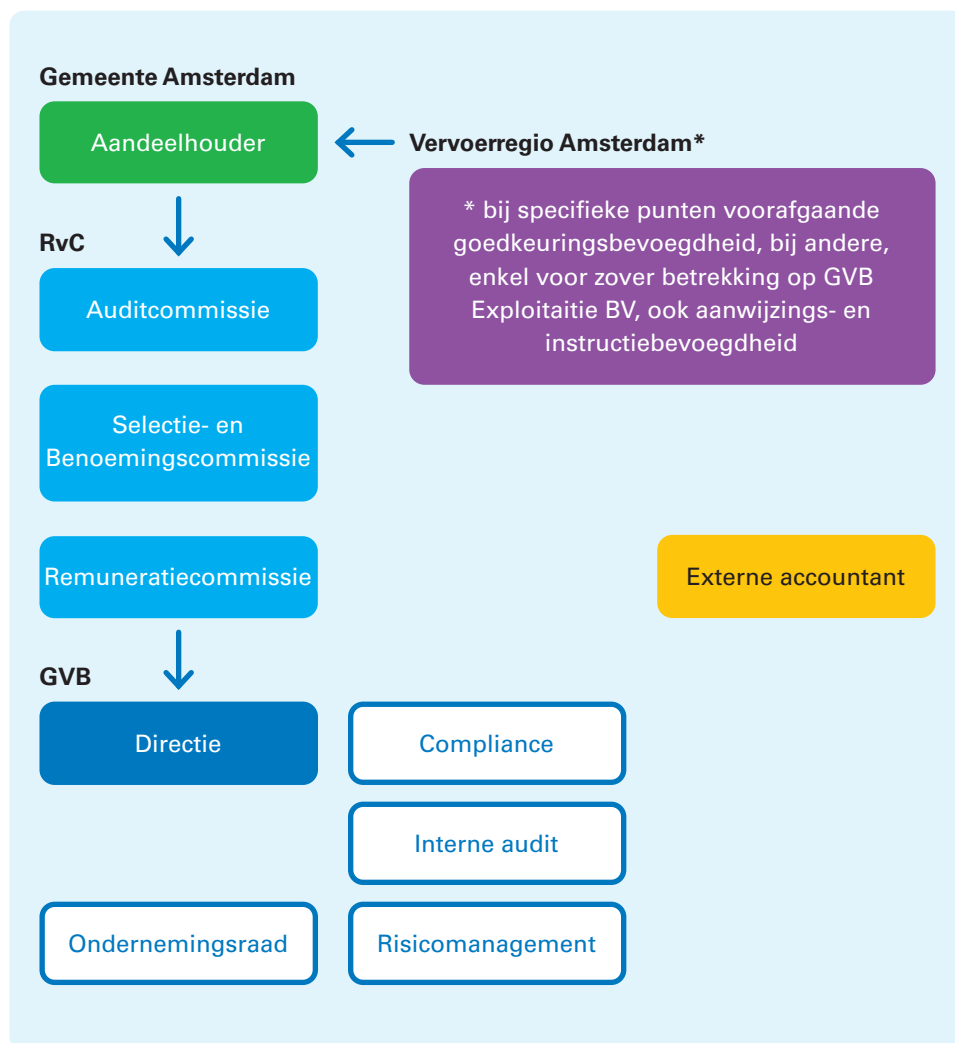
# Hoofdlijnen

Gemeente Amsterdam en de Vervoerregio Amsterdam zijn sinds eind 2021 aandeelhouders van GVB Holding NV. Vanuit deze rol zijn de gemeente en de Vervoerregio onder meer verantwoordelijk voor de benoeming van de leden van de raad van commissarissen en de goedkeuring van voordrachten voor benoeming van de statutaire directie. Deze bevoegdheden liggen vast in de statuten van GVB.

## Governancestructuur

GVB Holding NV is een naamloze vennootschap naar Nederlands recht. De gemeente Amsterdam houdt het merendeel van de aandelen. Vervoerregio Amsterdam heeft een prioriteitsaandeel waaraan bijzondere zeggenschapsrechten zijn verbonden. De governancestructuur is gebaseerd op Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek, de statuten van GVB Holding NV, een aandeelhoudersovereenkomst en diverse interne reglementen. GVB Holding NV kent een gemitigeerd structuurregime met in haar governancestructuur een algemene vergadering, een raad van commissarissen, een directie en een ondernemingsraad. Vervoerregio Amsterdam is sinds eind 2021 medeaandeelhouder met een prioriteitsaandeel geworden. Hiermee is de inbesteding, die tot 23 december 2021 gold, geëindigd. Voor belangrijke bevoegdheden is unanimiteit van beide aandeelhouders vereist.

Figuur 11 Governance GVB

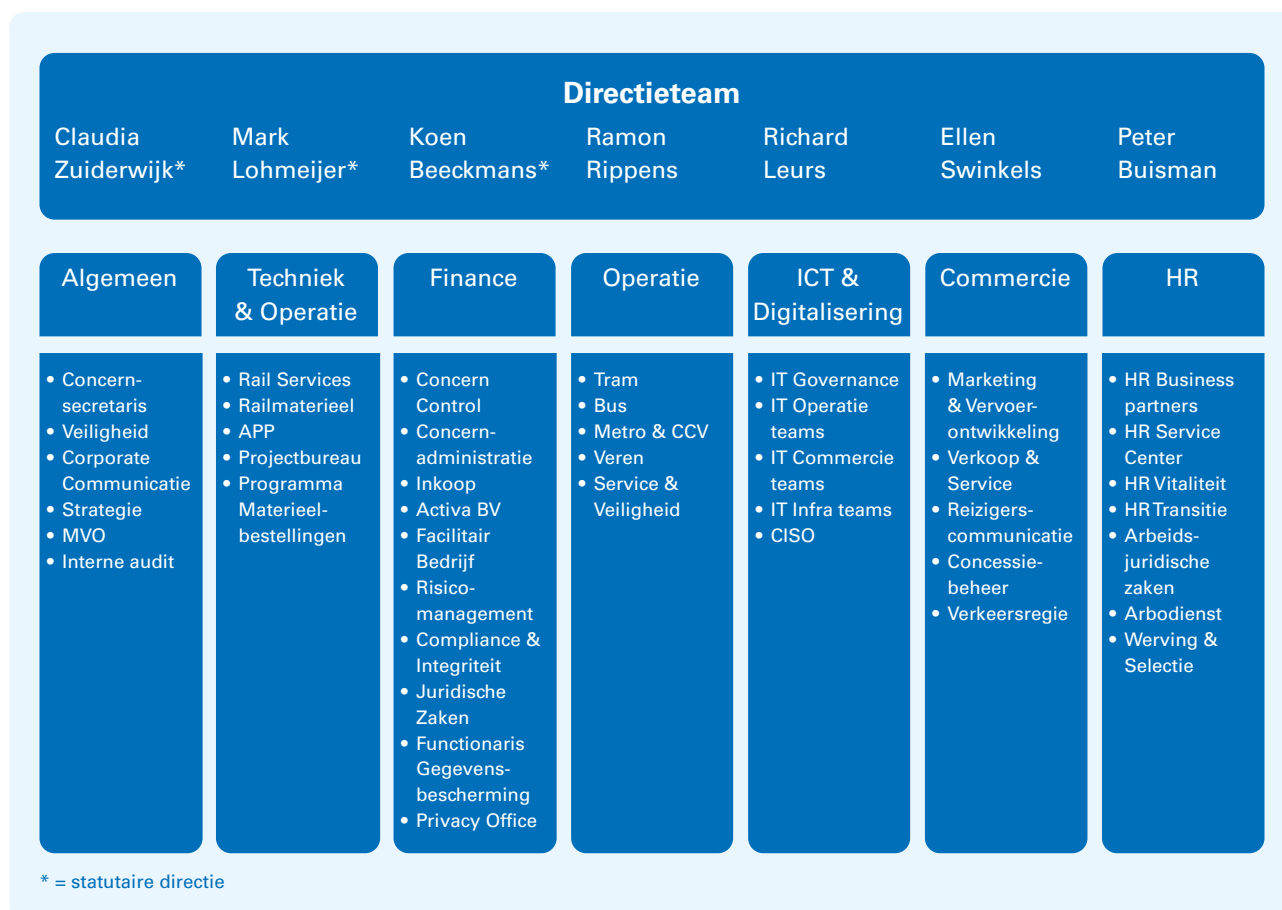


# Nieuwe organisatiestructuur

De organisatiestructuur van GVB is in 2021 gewijzigd. GVB werkt nu met een Directieteam (DT) dat bestaat uit 7 leden: naast de 3 statutaire directeuren zijn ook 4 directeuren lid van het DT.

Doel is om met een breder samengesteld collegiaal DT de executiesnelheid te vergroten en de integrale besturing te versterken en daarnaast ruimte te bieden om het nieuw op te richten Railinfrabedrijf de juiste aandacht te geven.

Figuur 12 **Organisatiestructuur GVB**



Er zijn meerdere redenen waarom gekozen is voor uitbreiding van het Directieteam:

- Een deel van Metro en Tram (tot 1 januari 2022 onderdeel van de gemeente Amsterdam) is per 1 januari 2022 gefuseerd met Rail Services. Hierdoor is het Railinfrabedrijf ontstaan. Dit bedrijf heeft een gelijkwaardige positie met Operatie en Rail Materieel.
- De portefeuille van de directeur Techniek & Operatie was omvangrijk. Het is belangrijk dat Operatie én Techniek voldoende aandacht krijgen.
- Onze uitdagingen op ICT-gebied, in de gehele organisatie, zijn groot. ICT en digitalisering moet veel meer deel uitmaken van de Operatie, Techniek, Commercie, HR, reizigersinformatie enzovoorts. Het is hard nodig om die expertise in het DT te hebben en de sturing op directieniveau in goede banen te leiden.
- GVB werkte al geruime tijd informeel met een uitgebreider Directieteam. Deze werkwijze is nu geformaliseerd.

Voor meer details over de bestuurlijke gegevens, OV-domein en taken, personalia van bestuurders en beloningsbeleid en formele informatie over medezeggenschap verwijzen we naar de pagina [Corporate Governance op onze website](#).

# Bestuurlijke gegevens

## Bezoldigingsbeleid

De rvc heeft in 2017 het bezoldigingsbeleid van de statutaire directie herijkt, met een versoering van het bezoldigingspakket. Deze aanpassingen komen voort uit de wens van de algemene vergadering en de rvc om aan te sluiten bij het Beloningsbeleid Deelnemingen 2016 van de gemeente Amsterdam en de maatschappelijke ontwikkelingen rondom dit thema.

De algemene vergadering heeft het bezoldigingsbeleid GVB op 13 oktober 2017 vastgesteld. In 2021 heeft de algemene vergadering besloten het bezoldigingsbeleid voor de statutaire directie uit 2017 ongewijzigd te laten. De motivatie hiervoor was:

1. Het bezoldigingsbeleid voldoet nog steeds aan de genoemde uitgangspunten;
2. Het is de rvc steeds gelukt om goede bestuurders aan te trekken;
3. Evaluatie van de Wet Normering Topinkomens II geeft vooralsnog geen aanleiding voor aanpassingen.

Dit beleid is van toepassing op nieuwe bestuurders; de afspraken met zittende bestuurders worden conform het Beloningsbeleid Deelnemingen 2016 gerespecteerd. Bij herbenoeming is de bezoldiging van de zittende bestuurder in lijn met het bezoldigingsbeleid 2017.

### Bezoldiging directie

Binnen het door de aandeelhouder vastgestelde beloningsbeleid stelt de RvC de bezoldiging van de statutaire directie vast. Op voorstel van de remuneratiecommissie heeft de rvc de samenstelling van het arbeidsvoorwaardenpakket goedgekeurd. Conform het bezoldigingsbeleid 2017 bedraagt de eventuele ontslagvergoeding maximaal € 75.000. Bij vrijwillig ontslag wordt geen vertrekvergoeding uitgekeerd. GVB kent geen vorm van variabele beloning.

### Toegepaste bezoldiging lid statutaire directie (combinatie bezoldigingsbeleid GVB 2014 en Deelnemingenbeleid 2016)

Het college van B&W heeft op 16 februari 2016 een nieuw beloningsbeleid voor gemeentelijke deelnemingen vastgesteld. Bij de benoeming per januari 2017 is voor de bezoldiging van de directeur Techniek & Operatie aansluiting gezocht bij het Bezoldigingsbeleid statutaire directie van GVB 2014 en het Beloningsbeleid Deelnemingen 2016 van de gemeente Amsterdam.

### Toegepaste bezoldiging twee leden statutaire directie (bezoldigingsbeleid GVB 2017)

De bezoldiging van de in 2020 benoemde algemeen directeur en de financieel directeur is gebaseerd op het Bezoldigingsbeleid statutaire directie uit 2017, dat op 13 oktober 2017 door de algemene vergadering is vastgesteld.

### Honorarium rvc

Het honorarium van de rvc-leden wordt vastgesteld door de algemene vergadering van aandeelhouders en is niet afhankelijk van de resultaten van GVB. De algemene vergadering heeft in 2017, met voorafgaande goedkeuring door Vervoerregio Amsterdam, besloten de bezoldiging van de rvc-leden in lijn te brengen met het Beloningsbeleid Deelnemingen de gemeente Amsterdam uit 2016. De rvc heeft voor 2021 besloten het honorarium ongewijzigd te laten. Het honorarium in 2020 bedroeg € 19.400 voor leden en € 28.050 voor de voorzitter. Dit is 10% van de oorspronkelijke WNT 2-norm (2020) voor de leden en 15% van de oorspronkelijke WNT-norm (2020)

voor de voorzitter. Voor 2022 is besloten het honorarium aan te passen aan de WNT-norm (2022).

#### **Bijdrage aan langetermijnwaardecreatie**

Het bezoldigingsbeleid van GVB sluit aan bij de langetermijnstrategie van GVB en de daarbij behorende doelstellingen. Hiermee wordt een bijdrage geleverd aan de waardecreatie van GVB op de lange termijn. Het Bezoldigingsbeleid bevat geen prikkels (bijv. variabele beloning) die afbreuk kunnen doen aan de taakopdracht van de statutaire directie om de langetermijnbelangen van GVB te dienen.

Ten slotte wordt opgemerkt dat GVB weliswaar niet valt onder de werkingssfeer van de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen in de publieke en semipublieke sector (WNT). Dit laat onverlet dat de rvc een bezoldigingsbeleid onderschrijft dat aansluit op de normen zoals die gelden binnen de (semi)publieke sector en eveneens passend is voor de statutaire directie van GVB.

# OV-domein en taken GVB

GVB is verweven met verschillende bestuurlijke organisaties die taken aan GVB hebben uitbesteed.

## OV-exploitatie en handhaving sociale veiligheid

De Concessie Amsterdam is het contract voor de exploitatie van het openbaar vervoer en voor handhaving van de sociale veiligheid. Een concessie is nodig om in een bepaald gebied gedurende een bepaalde periode het openbaar vervoer te mogen verzorgen. Concessieverleners zijn provincies en vervoerregio's. Vervoerregio Amsterdam is concessieverlener voor het openbaar vervoer in Groot-Amsterdam. GVB Exploitatie BV is als concessiehouder verantwoordelijk voor de uitvoering. De Concessie Amsterdam is vastgesteld op 5 december 2013 en loopt tot en met 2024. Vanuit dit contract biedt GVB het openbaar vervoer met metro, bus en tram aan de reizigers in en rond Amsterdam.

- Contract: Concessie Amsterdam
- Concessiehouder: GVB Exploitatie BV
- Concessieverlener: Vervoerregio Amsterdam
- Bekostiger: Vervoerregio Amsterdam

De concessie is onderhands gegund. Vervoerregio Amsterdam heeft daardoor zeggenschap over GVB Exploitatie BV. Tot eind 2021 werd voor de benoeming en het ontslag van commissarissen en de statutaire directie voorafgaande goedkeuring van de Vervoerregio Amsterdam gevraagd. Vanaf eind 2021 is Vervoerregio Amsterdam medeaandeelhouder in GVB. De Vervoerregio heeft een prioriteitsaandeel in GVB. Hiermee wordt voldaan aan de doorslaggevende zeggenschap in GVB Exploitatie BV.

## Minder subsidie

De afspraken in de verleende concessie hebben gedurende de concessieperiode tot een forse afname van de subsidie geleid. Door de beoogde groei van het aantal reizigers per dag en de hieruit volgende reizigersinkomsten en efficiency-verbeteringen is het mogelijk om met minder subsidie toch een beter OV te realiseren. Hiervoor zijn bij het overeenkomen van de concessie reeksen met kentallen voor onder andere de reizigersaantallen, reizigersinkomsten en subsidie overeengekomen. In de concessie zijn afspraken gemaakt over de periodieke bijstelling hiervan. Meerdere malen zijn de concessiereeksen aangepast naar aanleiding van de groei van het aantal reizigers. Hierdoor kon de subsidie verder worden verlaagd.

## Nieuwe concessie

In december 2019 besloot het Dagelijks Bestuur van Vervoerregio Amsterdam om te starten met een aanbestedingsprocedure voor een nieuwe concessie per december 2021. GVB voldeed aan de criteria voor deze vervroegde concessie, maar vanwege corona zijn de omstandigheden veranderd en is dit uitgesteld tot het oorspronkelijke jaar van planning: 2024.

## Sociale veiligheid

In de concessie zijn ook afspraken gemaakt over handhaving van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer. GVB Exploitatie BV heeft hiervoor resultaatafspraken; Vervoerregio Amsterdam stelde in 2020 een bedrag van € 20,1 miljoen beschikbaar voor te leveren prestaties. Buitengewoon opsporingsambtenaren van de gemeente Amsterdam zijn samen met de politie als Veiligheidsteam Openbaar Vervoer verantwoordelijk voor het handhaven van de openbare orde. Daarnaast heeft GVB

eigen buitengewoon opsporingsambtenaren die verantwoordelijk zijn voor de bedrijfsoperationele handhaving.

### **Communautaire vergunning**

Op 16 december 2016 heeft GVB Exploitatie BV een communautaire vergunning toegekend gekregen. De verleende communautaire vergunning is geldig van 29 december 2016 tot en met 28 december 2021.

Vervoerregio Amsterdam stuurt in haar aanpak op behaalde resultaten en rekent GVB daar ook op af. De prestaties worden gemeten op basis van de klanttevredenheid (OV-Klantenbarometer), het aantal reizigerskilometers in de spits, punctualiteit en rituitval, en de sociale veiligheid. In de concessie geeft Vervoerregio Amsterdam meer prikkels in plaats van voorschriften, om te sturen op resultaten. Zo maakt de Vervoerregio een deel van de subsidie variabel, afhankelijk van de groei van het aantal reizigerskilometers in de spits.

Begin 2018 is aan GVB Commercieel Vervoer BV een communautaire vergunning verleend voor de periode 5 januari 2018 tot 4 januari 2023.

### **Beheer en onderhoud railinfrastructuur**

De tram- en metro-infrastructuur is eigendom van de gemeente Amsterdam. Het beheer en onderhoud ervan is tot en met 31 december 2021 uitbesteed aan GVB Infra BV. In een overeenkomst Beheer en Onderhoud Railinfrastructuur (BORI) tussen de afdeling Metro en Tram van de gemeente en GVB Infra BV zijn de afspraken vastgelegd. Het BORI-contract is gekoppeld aan de duur van de concessie. Vervoerregio Amsterdam stelt de middelen voor dit contract ter beschikking aan afdeling Metro en Tram van de gemeente Amsterdam.

- Contract: Beheer en Onderhoud Railinfrastructuur
- Uitvoering: GVB Infra BV
- Opdrachtgever en eigenaar infrastructuur: gemeente Amsterdam, afdeling Metro en Tram
- Bekostiger: Vervoerregio Amsterdam (aan de gemeente)

Met ingang van 1 januari 2022 is de nieuwe OV-Governance van kracht. Vanaf die datum is Vervoerregio Amsterdam de opdrachtgever voor alle beheer- en onderhoudsactiviteiten van de railinfrastructuur en is GVB opdrachtnemer. Hiervoor is voor de looptijd van 13 jaar de Asset Management Railinfra Overeenkomst (AMRI) gesloten tussen de vervoerregio en GVB Infra BV (de statutaire naam van het Railinfrabedrijf). De tram- en metro-infrastructuur blijft in eigendom van de gemeente Amsterdam.

### **Strategische middelen**

GVB Activa BV ziet toe op de instandhouding en het gebruik van de middelen voor (en door) GVB Exploitatie BV. Deze middelen, de strategische activa, bestaan uit metro's, trams en bussen, vastgoed, procesinstallaties en ICT-systemen. Vervoerregio Amsterdam keurt de investeringen in strategische activa goed en verstrekt hiervoor investeringssubsidies. In het OV-Governancetraject zijn afspraken gemaakt over werkprocessen en de bekostigingssystematiek. Deze gelden vanaf 1 januari 2022.

- Uitvoering (toezicht): GVB Activa BV
- Bekostiger: Vervoerregio Amsterdam
- Eigenaar middelen: gemeente Amsterdam

### **Exploitatie en onderhoud veren**

De gemeente Amsterdam is verantwoordelijk voor het instellen van veerdiensten over het IJ en het Noordzeekanaal. GVB Veren BV verzorgt dit in opdracht van de gemeente,

afdeling Verkeer en Openbare Ruimte. Ook de aanleg van en het onderhoud aan pontaanlandingen is uitbesteed aan GVB Veren BV.

- Contract: Veren
- Uitvoering: GVB Veren BV
- Opdrachtgever en eigenaar veren en infrastructuur: gemeente Amsterdam, afdeling Verkeer en Openbare Ruimte
- Bekostiger: gemeente Amsterdam, afdeling Verkeer en Openbare Ruimte Stationsontwikkeling

GVB Stations Retail & Ontwikkeling BV draagt bij aan de verblijfskwaliteit op de Amsterdamse stations, perrons en haltes. Deze onderneming voert commerciële activiteiten uit.

#### **Aanvullend vervoer**

GVB Commercieel Vervoer BV biedt bijzonder personenvervoer, taxivervoer en overig personenvervoer aan, als aanvulling op het reguliere OV in Amsterdam door GVB Exploitatie BV. Begin 2018 is aan GVB Commercieel Vervoer BV een communautaire vergunning verleend voor de periode 5 januari 2018 tot 4 januari 2023.

# OV-Governance

In 2021 is de basis gelegd voor een nieuwe bestuursstructuur voor het OV in Amsterdam.

De aansturing van de OV-keten in Amsterdam is in 2021 geoptimaliseerd zodat reizigers nu en in de toekomst snel, comfortabel, betrouwbaar en betaalbaar hun reis kunnen maken. Om dit mogelijk te maken moesten de bestuursstructuur – de governance – van de OV-keten in Amsterdam heringericht worden. In 2021 is daar de basis voor gelegd en sinds januari 2022 is deze nieuwe werkwijze van kracht. Met deze bestuursstructuur kunnen de drie organisaties die verantwoordelijk zijn voor het OV – de gemeente Amsterdam, Vervoerregio Amsterdam en GVB – elkaar makkelijk vinden, kunnen zij sneller en efficiënter werken en zijn hun rollen, taken en bevoegdheden beter verdeeld. Dit zorgt voor robuust openbaar vervoer nu en in de toekomst.

## Toekomstbestendig OV

Het OV-systeem moet een systeem zijn met goede verbindingen tussen metro, bus en tram, een hoge frequentie, soepele aansluitingen op trein- en veerdiensten en mogelijkheden voor deelvervoer. Het OV is een van de vitale sectoren van onze economie. Dat is eens te meer gebleken tijdens de corona-lockdowns, waarin mensen er toch op moeten kunnen rekenen dat ze bijvoorbeeld met de bus of tram naar hun werk of naar het ziekenhuis kunnen. Ondanks corona is de verwachting dat het aantal reizigers in het OV de komende jaren flink gaat groeien. Willen we toekomstbestendig blijven dan moeten we daar nu op acteren.

## Taken en verantwoordelijkheden

Drie organisaties zijn samen verantwoordelijk voor het OV in Amsterdam: Vervoerregio Amsterdam, gemeente Amsterdam en GVB. Om het OV-systeem te verbeteren, gaan we beter met elkaar samenwerken en de taken en verantwoordelijkheden anders verdelen. Hoe die samenwerking eruitziet, is uitgewerkt in de nieuwe OV-Governance, die sinds 1 januari 2022 een feit is.

De Vervoerregio is samen met de gemeente Amsterdam verantwoordelijk voor de visie op het OV. Die vertalen ze in concrete plannen. De Vervoerregio is tegelijk opdrachtgever voor het hele OV-systeem, het beheer en onderhoud van de railinfrastructuur, de contracten, de financiering en zo nodig de bijsturing. GVB voert het contract met de Vervoerregio uit voor het stadsvervoer in en om Amsterdam.

Ook is GVB verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de railinfrastructuur. Hiervoor is een deel van Metro en Tram (onderdeel van de gemeente Amsterdam) gefuseerd met onze afdeling Rail Services. Samen vormen ze het nieuwe Railinfrabedrijf (RIB), dat met ingang van 1 januari 2022 operationeel is. Een deel van de medewerkers van de gemeentelijke afdeling Metro en Tram (MET) werken nu bij GVB; een ander deel bij de Vervoerregio. Binnen de gemeente is een nieuwe directie Bijzondere projecten opgericht, die grote en complexe projecten gaat uitvoeren, zoals het doortrekken van de Noord/Zuidlijn richting Schiphol en de aanleg van de Uithoornlijn.

Vervoerregio Amsterdam is opdrachtgever voor alle beheer- en onderhoudsactiviteiten van de railinfrastructuur en GVB is opdrachtnemer hiervoor. De afspraken hierover zijn vastgelegd in de Asset Management Railinfra Overeenkomst (AMRI) tussen de Vervoerregio en GVB Infra BV (de statutaire naam van het Railinfrabedrijf). De tram- en metro-infrastructuur blijft in eigendom van de gemeente Amsterdam.

## Aandelen

De aandelen zijn met ingang van 2022 anders verdeeld. In 2021 was de gemeente 100% aandeelhouder, maar Vervoerregio Amsterdam heeft een prioriteitsaandeel in GVB verworven waaraan bijzondere zeggenschapsrechten zijn verbonden, bijvoorbeeld over benoeming, schorsing en ontslag van bestuurders en over het jaarplan en de jaarrekening van GVB Exploitatie BV en GVB Infra BV. Voorheen was er een inhouse-constructie, waarmee de Vervoerregio doorslaggevende zeggenschap had bij een aantal onderwerpen. Het prioriteitsaandeel ziet toe op de onderwerpen waarvoor de gemeente tot eind 2021 voorafgaande goedkeuring van de Vervoerregio nodig had.

## Activa

Binnen de afspraken over de OV-Governance zijn ook de afspraken rond activa verbeterd. GVB en de Vervoerregio gaan samen nog beter nadenken over de aanschaf en het onderhoud van alle strategische activa en hebben daarvoor procesafspraken gemaakt. Deze zijn vastgelegd in een addendum en toegevoegd aan de bestaande concessieafspraken. Onder meer is afgesproken om jaarlijks gezamenlijk één vervoersprognose vast te stellen. Daarvan leiden we af hoeveel voertuigen we nodig hebben en we werken een gezamenlijk investeringsplan voor de komende 15 jaar uit. Verder zijn afspraken gemaakt over hoe we de besluitvorming rondom investeringen samen sneller en efficiënter kunnen voltooien. Tot slot is afgesproken hoe investeringen bekostigd kunnen worden en op welke wijze bekostigingen het beste geregeld kunnen worden.

## Tram- en metrorails

Een belangrijk onderdeel van het OV-Governance-traject was het afsluiten van een nieuw contract voor het beheer en onderhoud van alle tram- en metrorails in Amsterdam. Dit is het nieuwe AMRI-contract geworden: Asset Management Rail Infra. Vervoerregio Amsterdam en GVB hebben een overeenkomst afgesloten voor 13 jaar. Het belangrijkste verschil met voorheen is dat GVB direct schakelt met de Vervoerregio. Voorheen zat MET er nog als partij tussen en verstrekke de Vervoerregio alleen subsidie. Doordat MET en GVB Rail Services nu onder één vlag gaan werken en de Vervoerregio opdrachtgever wordt, kunnen we veel efficiënter werken.

## Werkplezier en betere resultaten

Een verbeterde samenwerking levert allereerst meer werkplezier op, want het is duidelijk wie waar verantwoordelijk voor is. Naast het werkplezier en inhoudelijke projecten waar de organisaties door hun samenwerking samen de tanden in kunnen zetten, komt er ook significante verbetering in processen en daarmee betere resultaten.

# Interview Thea de Vries

Thea de Vries, directeur Vervoerregio Amsterdam:

## “Samenwerken is de sleutel tot succes”

### Hoe kijkt u terug op GVB in 2021?

“We hebben het hele jaar hard samengewerkt om het openbaar vervoer beschikbaar te houden voor iedereen die daar gebruik van wil maken. Om dat financieel in goede banen te leiden, trekken we ook samen op richting het rijk. GVB doet het goed. Er is inmiddels veel aandacht voor efficiency en dat is hard nodig om de kosten te beheersen. Maar je moet tegelijk het product aantrekkelijk houden en zorgen dat mensen weer instappen. Dat is een lastige combinatie. Het aantal reizigers was in november nog veelbelovend, maar dat daalde daarna door de maatregelen weer. Alle reden dus om samen volle bak door te gaan.”

### Waarom heeft de Vervoerregio met GVB precies samengewerkt?

“Enerzijds werken we samen aan het vraagstuk hoe we straks klaarstaan als iedereen weer terugkomt naar het OV. Aan de andere kant zijn we bezig geweest om de governance voor de infrastructuur opnieuw in te richten. Daarvoor hebben we veel werk verzet, want we moesten nieuwe afspraken maken en contracten sluiten waarin alle rollen helder vastgelegd zijn. Wij hebben GVB aangewezen als beheerder van de infrastructuur, dat was voorheen de gemeente Amsterdam. Ook is de Vervoerregio aandeelhouder in GVB geworden. Bij zo’n verandering moet heel duidelijk zijn wat je precies overdraagt en wat daarbij komt kijken.”

### Die samenwerking is dus superbelangrijk.

“Zeker. Het allerbelangrijkste vind ik dat we samen met GVB en de gemeente zoeken hoe we ons gezamenlijke doel bereiken: een goedwerkend vervoersysteem. Daarin is



samenwerken de sleutel tot succes, niet de papieren documenten. Want de mensen moeten het uiteindelijk laten werken.”

#### **Heeft corona in dit traject vertragend gewerkt?**

“Nee, het besluit hiervoor was al vóór corona genomen en tijdens de crisis hebben we daaraan doorgewerkt. Het gaat vooral over de assets, de ‘spullen’, die je sowieso nodig hebt voor een goedwerkend vervoersysteem, corona of niet. In de exploitatiekant, waarvoor wij als Vervoerregio in de concessie met GVB samenwerken, heeft corona wel voor vertraging gezorgd. In 2019 hadden we geconcludeerd dat alle doelen uit onze concessie gehaald waren, dus wilden we versneld naar een nieuwe concessie. Maar we zijn teruggezet in de tijd. Met de huidige concessie kunnen we nog uit de voeten, en we zitten in een bijzonder tijdsgewricht, met overheidssteun. Als Vervoerregio hebben we ook veel gedaan om dat voor elkaar te krijgen voor de stad en dus voor GVB. Maar de onzekerheid over de toekomst is nog niet verdwenen.”

#### **Hoe kijkt u naar die toekomst?**

“We moeten er niet te pessimistisch over zijn. Dit is een tegenslag, maar op termijn gaan we in onze regio alleen maar meer OV inzetten om mensen goed door de stad te kunnen laten gaan. We moeten nu vooral zorgen dat we voldoende geld hebben om het huidige systeem in de benen te houden en straks door te kunnen groeien. Dat past bij de ontwikkeling van de stad. Er komen steeds meer mensen in dit gebied wonen en de auto is geen oplossing, er moet ruimte zijn voor OV en daarbij is GVB een belangrijke partner. GVB is een solide en professioneel bedrijf en is onmisbaar in het OV-systeem. Ik ben blij dat er op alle niveaus vertrouwen is en dat onze samenwerking een boost heeft gekregen. We hebben al laten zien dat het goed is als we bij een groot probleem samen optrekken. Dat moeten we vasthouden. En het is fantastisch dat we met de nieuwe governance zo veel vaart hebben weten te maken en ons doel hebben behaald. Dat gebeurt alleen maar als je dat met elkaar graag wilt. Dat commitment is er. Per 1 januari 2022 gaan we laten zien dat het beter wordt en dat we de juiste keuzes hebben gemaakt.”

# Risicomanagement

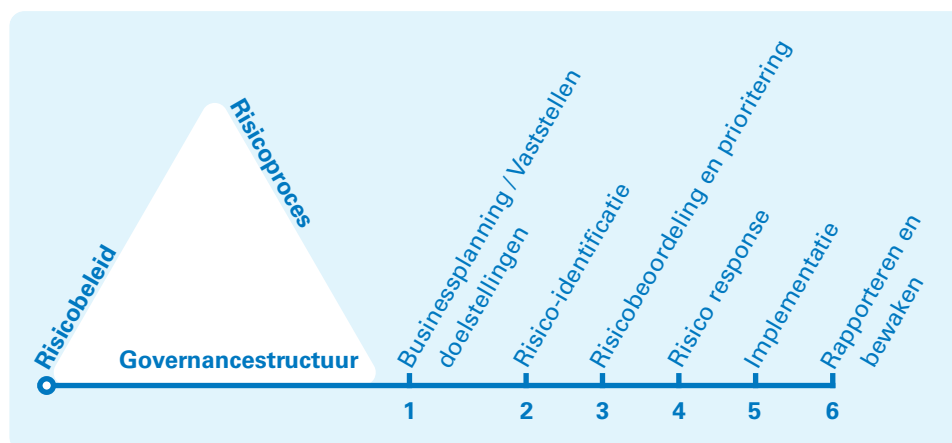
GVB opereert in de dynamische omgeving van de landelijke hoofdstad. Dat biedt natuurlijk kansen, maar brengt ook risico's met zich mee. GVB wil deze risico's beheersen. We brengen ze in beeld, nemen passende maatregelen en zorgen ervoor dat onze basisprocessen op orde zijn. Hierdoor kunnen we onze reizigers een betrouwbare service bieden, gekoppeld aan een voorspelbaar resultaat.

Risicomanagement hoort bij de reguliere bedrijfsvoering van GVB. De directie is eindverantwoordelijk voor een effectieve risicobeheersing. Risicomanagement geeft inzicht in de strategische, operationele, financiële en compliance-risico's van GVB. Dit versterkt de basis voor besluitvorming en de uitvoering van de operatie. Het verantwoordelijke lijnmanagement treft beheersmaatregelen om onderkende risico's te mitigeren. De beheersing van de belangrijkste risico's en het resulterende risicoprofiel worden periodiek gerapporteerd aan het directieteam en de raad van commissarissen (rvc).

Het risicomanagement en het interne beheerssysteem van GVB zijn gebaseerd op de richtlijnen van het Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). De interne beheerssystemen zijn gebaseerd op een resultaatgerichte processturing met controls om de grootste risico's in de processen te beheersen. Cyclische beoordeling van de werking van deze controls leidt tot verbetering van de processen. Hiermee verankert GVB het risicomanagement in de uitvoering van de bedrijfsprocessen.

Het risicomanagementsysteem heeft drie fundamenten: het risicobeleid, de governancestructuur en het risicoproces.

Figuur 13 **Risicomanagementsysteem GVB**



## Risicobeleid

Het risicobeleid van GVB is gericht op het creëren van een transparante besluitvorming waarbij we onze risico's in acht nemen en beheersen, passend bij de cultuur van GVB. Met een risicomatrix schatten we de omvang van risico's in termen van kans en effect. Op basis hiervan bepalen we de noodzaak en de urgentie om maatregelen te treffen. Alle risico's samen, met hun actuele kans en effect, bepalen

het risicoprofiel van GVB. Dit risicoprofiel moet door middel van besluitvorming en de uitvoering van maatregelen binnen gestelde grenzen blijven: de vastgestelde risicobereidheid.

### **Governancestructuur voor risicomanagement**

De risicomanager en de directie stellen het risicobeleid op voor GVB. Bij besluitvorming weegt de directie de omvang van risico's mee en bepaalt of GVB deze (in hun totaliteit) kan dragen. Het lijnmanagement treft maatregelen op risicovolle situaties zowel binnen processen als projecten. Daarmee verkleint het lijnmanagement de impact van de actuele risico's. De risicomanager ondersteunt hierbij zowel de directie als het lijnmanagement.

De afdelingen rapporteren hun risico's in de kwartaalrapportages. De directie bepaalt jaarlijks de strategische risico's van GVB, inclusief externe risico's (zoals wijzigende wetgeving of beleid). De risicomanager consolideert het totaal van deze risico's periodiek tot een integrale risicorapportage. Onderdeel hiervan is de toets of het risicoprofiel past binnen de risicobereidheid. Deze risicorapportage wordt besproken met de Auditcommissie van de rvc.

In 2021 is het OV Governance-traject tussen de Vervoerregio, de gemeente Amsterdam en GVB afgerond. Rond het aspect Rekening & Risico zijn de afspraken verduidelijkt en gaat men meer in samenhang gezamenlijke risico's bespreken.

### **Proces**

Met behulp van de GVB-risicomatrix identificeren de afdelingen ten minste 2 keer per jaar hun risico's en stellen beheersmaatregelen vast. Die worden opgenomen in de jaarplannen, zodat de uitvoering is geborgd. De risicomanager ondersteunt de afdelingen en coacht ze.

Bij investeringen groter dan € 200.000 bespreekt de risicomanager met projectleider en de projecteigenaar de projectrisico's. Bespreekpunten zijn een toets op de volledigheid van de risico-inschatting en de robuustheid van maatregelen. Het doel is een beter voorspelbaar projectresultaat.

### **Risicobereidheid**

De risicobereidheid staat aan de basis van de risicomatrix van GVB. Het komende decennium heeft GVB te maken met een aantal grote veranderingen. De Amstelveenlijn is eind 2021 opgestart en andere systeemuitbreidingen zijn onderweg. Dit mechanisme schept kansen voor GVB, maar brengt tegelijkertijd nieuwe operationele risico's met zich mee.

De realiteit van corona toont de gevoeligheid van GVB voor grote maatschappelijke risico's. De reizigersgroei is omgeslagen en de aantallen zijn geslonken tot 60% van het niveau 2019. Herstel op korte termijn wordt niet voorzien. De eisen voor markconformiteit verkleinen de interne reserves voor het opvangen van risico's.

GVB moet de impact van beide opvangen. De belangrijkste verbetermaatregelen zijn een goede procesmatige inrichting van de operationele processen, de administratieve processen en de projecten. Enerzijds om risico's zo veel mogelijk te voorkomen, en anderzijds om ze zo efficiënt mogelijk op te vangen als ze wel optreden. Daarmee moet er een positief verschil zijn tussen risicobereidheid en het werkelijke risicoprofiel.

### **Belangrijkste gebeurtenis: corona**

Inmiddels is duidelijk dat de pandemie tot zeker 2024 een negatief effect zal hebben op de reizigersaantallen. De Nederlandse overheid compenseert via de beschikbaarheidsvergoeding voor het OV een deel van de geleden verliezen, maar nog steeds wordt de winstgevendheid van GVB geraakt. De maatregelen hiervoor zijn met grote focus sturen op kosten en uitgaven en versoberen van de dienstregeling, dit

laatste in overleg met de Vervoerregio. Kosten beheersen is ook risico's beheersen. Daarbij kiest GVB voor het versterken van de processen en het optimaliseren van de interne procesketens als belangrijke instrumenten om deze doelen te ondersteunen.

## Risico's en beheersmaatregelen

Tabel 22 Strategische risico's

|             |                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Risico      | Onduidelijk overheidsbeleid over de beschikbaarheidsvergoeding na augustus 2022.                                                                                                                                                      |
| Impact      | Terugval van inkomsten en cashpositie van GVB zet de continuïteit van de onderneming onder druk.                                                                                                                                      |
| Maatregelen | <ul style="list-style-type: none"> <li>Landelijke belangenbehartiging en campagnes via OV-NL.</li> <li>Versobering dienstregeling en organisatie.</li> </ul>                                                                          |
| Risico      | Toenemende vervlechting van ICT-systemen voor sturing en controle van het vervoerssysteem.                                                                                                                                            |
| Impact      | Lokale verstoringen kunnen leiden tot grote verstoringen in de dienstregeling, met name bij Metro. De complexiteit neemt toe en implementatierisico's bij projecten raken het hele vervoerssysteem. Het leidt tot hogere assetkosten. |
| Maatregelen | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sterke projectteams die nauw verbonden zijn aan de operatie.</li> <li>Langetermijn-samenwerking met kritische leveranciers.</li> </ul>                                                         |

Tabel 23 Inpasbaarheid OV in de stad

|             |                                                                                                                                                     |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Risico      | Realisatie van OV-voorzieningen in de stad (zoals eindhuisjes, laadinfra) onvoldoende voorzien in de ontwikkeling van de stad.                      |
| Impact      | Projectonzekerheden treden op (go/no-go of grote uitloop). Daarnaast zijn de kosten van de voorzieningen buitengewoon hoog vanwege inpassingseisen. |
| Maatregelen | <ul style="list-style-type: none"> <li>Overleg in vroeg stadium met verantwoordelijke instanties.</li> </ul>                                        |
| Risico      | Onteigening van terreinen (GVB-locaties) ten behoeve van stadsontwikkeling.                                                                         |
| Impact      | Onteigening binnen de stad leidt tot meer en niet vergoede dienstreiskilometers door herplaatsing naar terreinen buiten de stad.                    |
| Maatregel   | <ul style="list-style-type: none"> <li>In gesprek met stadsontwikkeling. Duidelijke eisen voor nieuwe locaties.</li> </ul>                          |
| Risico      | Onvoldoende capaciteitsaansluitingen op het elektriciteitsnetwerk.                                                                                  |
| Impact      | Projecten lopen uit, waaronder elektrificatie van de busvloot en uitbreiding van de vervoerscapaciteit.                                             |
| Maatregel   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Knelpunten in beeld brengen en bespreken met de netbeheerder.</li> </ul>                                     |

## Operationele risico's

Tabel 24 **Bedrijfsvoering**

|             |                                                                                                                                                                                            |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Risico      | Toename van tijdelijke verkeersmaatregelen (TVM). Verstoring van de dienstregeling door het grote aantal bruggen en kades die de komende jaren versterkt moeten worden.                    |
| Impact      | Toename van de hoeveelheid infrastructurele werken binnen de stad heeft verstoringen in de dienstregeling tot gevolg, leidend tot lagere klantwaardering en lagere productiviteit.         |
| Maatregelen | <ul style="list-style-type: none"><li>• Vroegtijdige betrokkenheid in planprocessen van de gemeente.</li><li>• Risicoanalyse per TVM om maatregelen situatie-specifiek te maken.</li></ul> |
| Risico      | Opschaling na corona vertraagd door onvoldoende personeel.                                                                                                                                 |
| Impact      | Door hoog ziekteverzuim en een lage beschikbaarheid van bestuurders in de markt kan GVB onvoldoende snel opschalen als reizigers aantallen toenemen.                                       |
| Maatregel   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Strakke handhaving van beleid op ziekte en verzuim.</li><li>• Actief wervingsbeleid.</li></ul>                                                     |

Tabel 25 **Veiligheid**

|             |                                                                                                                                                                     |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Risico      | Veiligheid van rijdend personeel tijdens de coronaperiode.                                                                                                          |
| Impact      | Groeiend gevoel van onveiligheid door toename van agressief gedrag ten opzichte van bestuurders en conducteurs.                                                     |
| Maatregelen | <ul style="list-style-type: none"><li>• Goede afscherpende maatregelen in de voertuigen.</li><li>• Inzet vanuit Service &amp; Veiligheid daar waar nodig.</li></ul> |

Tabel 26 **Externe bedreigingen voor de operatie**

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Risico      | Manifestatie van een pandemie door de uitbraak van Covid-19.                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Impact      | De grote daling van reizigers aantallen en daarmee reizigersinkomsten vormt een bedreiging voor de continuïteit.                                                                                                                                                                                                    |
| Maatregelen | <ul style="list-style-type: none"><li>• Veilige werkomgeving voor alle medewerkers.</li><li>• Aanhouden van adequaat vermogen en liquiditeit.</li><li>• Beheersmaatregelen om operationele en financiële impact door corona op te vangen.</li><li>• Benutting van beschikbaarheidsvergoeding voor het OV.</li></ul> |

## Financiële risico's

Tabel 27 **Personeelskosten**

|           |                                                                                                                            |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Risico    | Marktconformiteit van GVB negatief beïnvloed door hoge personeelslasten (cao-stijging boven marktgemiddelde).              |
| Impact    | Te hoge personeelskosten verlagen marktconformiteit, waardoor verlenging van de concessie in gevaar kan komen.             |
| Maatregel | <ul style="list-style-type: none"><li>• Productiviteitsverbetering.</li><li>• Behoudende loonkostenontwikkeling.</li></ul> |

Tabel 28 **Assetkosten**

|           |                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Risico    | Extra onderhoudskosten ten gevolge van onvoorziene defecten en ontwerpfouten.                                                                                                                                                          |
| Impact    | De materiële assets van GVB worden aangeschaft met verwachte inzet en verwachte onderhoudskosten. Als het materieel sneller veroudert door een hogere inzet dan voorzien, leidt dit tot hogere onderhoudskosten.                       |
| Maatregel | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kilometerafhankelijke berekening van onderhoudskosten.</li> <li>• Verwerking van ervaringen in bestelspecificaties.</li> <li>• Verbetering van de onderhoudsanalyse van processen.</li> </ul> |

Tabel 29 **IT-security**

|           |                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Risico    | Gerichte indringing van buitenaf op GVB-systemen, met als doel crimineel geldelijk gewin of sabotage.                                                                                                                      |
| Impact    | Een kwaadwillende externe partij kan via de systemen GVB gijzelen en chanteren en in het ergste geval de besturingssystemen beïnvloeden zodanig dat de veiligheid van de reiziger en medewerker in het geding komt.        |
| Maatregel | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Besloten tot een aanvullend integraal programma voor verbetering van de cybersecurity en informatiebeveiliging bij alle IT-projecten bij bestaande en nieuwe systemen.</li> </ul> |

# Interne besturing

## Privacy-compliance

### Persoonsgegevens

Alle personen die met GVB in contact zijn, zoals reizigers en medewerkers, moeten erop kunnen vertrouwen dat GVB zorgvuldig en vertrouwelijk omgaat met hun persoonsgegevens. Over hoe we dit doen, informeren we reizigers en medewerkers in onze privacyverklaring. Medewerkers die in dienst treden, ontvangen deze informatie in de welkomstbrief en verder is die te vinden op het GVB-intranet. Reizigers verwijzen we daarnaar op onze GVB-website, bijvoorbeeld als ze zich aanmelden voor een GVB-account. We bieden de mogelijkheid om vragen te stellen of privacyrechten uit te oefenen.

### Privacywetgeving

We informeren onze medewerkers regelmatig over de privacywetgeving en ze krijgen tools om te handelen volgens deze wetgeving. Ook informeren we ze over de gevolgen daarvan voor thuiswerken, omdat medewerkers van GVB ook in de toekomst meer thuis zullen werken.

De verwerkingsprocessen bij GVB toetsen we periodiek. Daarnaast voeren we samen met Cybersecurity controle-assessments uit bij onze leveranciers die in opdracht van GVB persoonsgegevens verwerken om te zien of zij zich aan hun verplichtingen houden.

### Datalekken

In 2021 kwamen bij het GVB-meldpunt datalekken 19 meldingen binnen. Daarvan zijn er 2 gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Het overgrote deel van de datalekken bij GVB betrof het sturen van een brief of e-mail met persoonsgegevens naar een verkeerde ontvanger.

Meldingen worden besproken met de betreffende afdeling en er worden maatregelen genomen om dit in de toekomst te voorkomen.

## Integriteit

Een integere organisatie en bedrijfscultuur zijn essentieel voor de bedrijfscontinuïteit van GVB. Onze compliancefunctie bevordert en bewaakt de integriteit en beheerste bedrijfsvoering. We sluiten hiermee aan bij de Nederlandse Corporate Governance Code 2016.

Inzicht in en beheersing van compliancerisico's ondersteunt GVB bij het voldoen aan wet- en regelgeving. Compliance is hierbij een samenspel tussen de diverse functionarissen (waaronder management, risicomanagement, inkoop en audit) binnen GVB. De compliance officer ondersteunt management en medewerkers bij het realiseren van compliance en een integere bedrijfscultuur.

### Integriteitsbeleid

We vinden het belangrijk dat reizigers, belanghebbenden en leveranciers vertrouwen hebben in onze organisatie en dat er een veilig werkklimaat is voor iedereen bij GVB. Dit is in diverse regelingen vastgelegd, waaronder ons integriteitsbeleid. Dit ziet toe op het creëren en realiseren van de gewenste cultuur en bijbehorend gedrag. Bij de introductie van nieuwe medewerkers geven we aandacht aan integriteit, cultuur en gedrag. Voor nieuwe leidinggevenden geeft de compliance officer een interactieve boodschap met een aantal dilemma's vanuit integriteit. Hiermee stimuleren we integer

gedrag en een integere bedrijfscultuur en vergroten we het bewustzijn van compliancerisico's. De compliance officer geeft op verzoek toelichtingen of workshops over gedrag en cultuur, in nauwe samenwerking met HR. Het thema multicultureel vakmanschap wordt uitgediept in een GVB-brede training voor alle medewerkers.

### Melden van incidenten

GVB heeft een Meldpunt Integriteit waar medewerkers (vermoedens van) schending van integriteit kunnen bespreken en melden. Bij concrete vermoedens kan het Meldpunt de directie adviseren een integriteitsonderzoek te starten. In 2021 werden in totaal 40 incidenten gemeld (47 in 2020). De meeste meldingen gaan over ongewenst gedrag, belangenverstrengeling en frauduleuze handelingen. Corona speelde een bijzondere rol in meldingen over ongewenst gedrag, omdat een aantal daarvan direct samenhang met de interne en overheidsmaatregelen. De awareness in 2022 richt zich op de geactualiseerde regelgeving rondom de klokkenluidersprocedure, de GVB Gedragscode en – vanuit medewerkersintegriteit – belangenverstrengelingen (anti-corruptie bij zakelijke partners).

### Gedragscode en klokkenluidersregeling

Alle medewerkers van GVB behoren zich te gedragen volgens maatschappelijke normen en wet- en regelgeving. De afspraken hierover liggen vast in de GVB Gedragscode, die eind 2021 samen met de OR is geactualiseerd. Medewerkers zijn verplicht om integriteitsrisico's of -situaties te melden. De gedragscode wordt continu onder de aandacht van de medewerkers gebracht. Ook heeft GVB een klokkenluidersregeling die is opgenomen in de cao. De wetgeving hiervoor is in 2021 gewijzigd, en hieraan hebben we extra aandacht besteed vanwege de bewustwording. We zijn in overleg met de vakbonden om onze cao op de nieuwe wet aan te passen. Hierin is ook het interne protocol voor integriteitsonderzoeken meegenomen. Onze medewerkers moeten weten waar ze terecht kunnen met een melding en welke uitgangspunten en regels daarbij gelden.

### Andere richtlijnen

- We hebben beleid voor samenwerking en omgang binnen GVB bij privé-, familiale of vriendschappelijke relaties.
- In de cao staan regels over alcohol en drugs, met een nultolerantiebeleid als uitgangspunt.
- De Richtlijn social media helpt medewerkers om social media goed te benutten en vervelende ervaringen te voorkomen. Communicatie namens GVB wordt alleen verzorgd door de afdeling Corporate Communicatie.
- In de cao staat de Gedragslijn Vermoeden van misstanden. Het gaat om strafbare feiten, grove schending van regel- en wetgeving en grote gevaren voor volksgezondheid, veiligheid of milieu, of bewust achterhouden van informatie hierover. Medewerkers zijn verplicht serieuze aanwijzingen van misstanden te melden.
- GVB heeft een richtlijn voor het aannemen van geschenken en uitnodigingen.

Meer over de Gedragscode en andere richtlijnen staat op de pagina [Interne besturing](#) op onze website.

## Informatiebeveiliging en cybersecurity

Wereldwijd hebben we in 2021 het voorspelde scenario gezien van steeds meer cyberdreiging in het algemeen en een verschuivende focus naar sectoren als de maakindustrie en het transport. Bij GVB onderkennen we dat die dreiging een grote impact kan hebben op de reizigers.

Met de integratie van de gemeentelijke Tram en Metro en onze afdeling Rail Services tot GVB Railinfrabedrijf (RIB, zie [OV-domein en taken GVB](#) voor uitleg hierover) krijgt

GVB integrale verantwoordelijkheid voor de cybersecurity van de hele keten van Operationele Technologie (OT). Dit is een kans, maar ook een forse verzwaring van de verantwoordelijkheden. Gezien de genoemde trends hebben we veel geïnvesteerd om de governance van de cybersecurity voor het OT-domein goed in de nieuwe organisatie te laten landen. Door een risicogestuurde aanpak proberen wij met de beschikbare middelen een zo groot mogelijke positieve impact te bereiken. Samen met de Vervoerregio en onze leveranciers gaan we in 2022 flinke stappen zetten voor de robuustheid van de systemen.

De risico's in de IT die we vorig jaar rapporteerden – kantoorautomatisering en het hybride thuiswerken – zijn breed onderkend. Samen met leveranciers en de afdeling ICT is hard gewerkt om meer controle te krijgen over de risico's voor cybersecurity, informatiebeveiliging en privacy.

We werken met het hele bedrijf naar een nieuwe toekomst – volledig elektrisch, maar ook digitaal en verbonden – waarvan cybersecurity een integraal onderdeel vormt. In 2021 hebben we goede stappen gezet op het vlak van cybersecurity, voor GVB, maar ook in de hele keten van personenvervoer. Omdat onze systemen lang meegaan en altijd in operatie zijn en omdat veiligheid op de eerste plaats staat, zijn de uitdagingen voor onze sector ook navenant groter dan in andere sectoren. Daarom investeren we de komende jaren fors en wordt cybersecurity blijvend geborgd in de organisatie.

## Interne audit

Interne Audit GVB heeft een kwaliteitscertificaat van de beroepsorganisatie Institute of Internal Auditors (IIA), dit toont aan dat Interne Audit GVB werkt volgens de Professional Standards.

Interne Audit valt rechtstreeks onder de algemeen directeur en overlegt regelmatig met de externe accountant. Er is een directe rapportagelijijn naar de auditcommissie, en interne audit neemt deel aan de vergaderingen van de auditcommissie. Interne Audit voert GVB-breed jaarlijks diverse audits uit om te controleren of GVB voldoet aan eigen regels en normen, maar ook of GVB voldoet aan relevante wet- en regelgeving. Zo verleent interne audit assurance over de mate van interne beheersing van processen binnen GVB.

## Inkoop en aanbesteding

Ons inkoopbeleid volgt de juridische kaders voor Europees aanbestedingsrecht. GVB hanteert externe en interne drempelwaarden. We stellen een inkoopplan op met de inkoopstrategie en een schets van het juridische kader. Onze Tenderboard moet dit goedkeuren.

Rechtmatig inkopen is de regel; afwijken van aanbestedingsregels is uitzondering. Relatief gezien gaat het om enkele procenten van het totaal aantal inkopen. Voor het BORI-domein (Beheer en Onderhoud Railinfrastructuur) is dit percentage nog lager. Verzoeken tot afwijking verlopen (gemotiveerd) via de Tenderboard en het directieteam van GVB.

Meer over ons inkoop- en aanbestedingsbeleid staat op [de pagina Inkoopbeleid op onze website](#).

# Medezeggenschap

## Ondernemingsraad en onderdeelcommissies

GVB heeft een ondernemingsraad (OR) voor alle medewerkers van GVB en een onderdeelcommissie (OC) voor medewerkers van Operatie en Techniek. Ook is er een overlegstructuur voor afzonderlijke vestigingen en afdelingen, waarmee de medezeggenschap zo laag mogelijk in de organisatie is belegd.

De OR ziet onder meer toe op de arbeidsvoorwaarden, de arbeidsomstandigheden en de werk- en rusttijden. Ook is de OR betrokken bij vier vaste commissies voor investeringen, organisatiewijzigingen en regelingen op het gebied van gewenste omgangsvormen en sociale veiligheid namelijk:

- vaste commissie VGWM beleid (veiligheid, gezondheid, welzijn en milieu)
- vaste commissie Financiën
- vaste commissie Centrale stafafdelingen
- vaste commissie Facilitair Bedrijf
- vaste Verkiezingscommissie

## Vergaderfrequentie

- OR zes keer per jaar
- OC zes keer per jaar
- VGWM vier keer per jaar
- Vestigingsoverleggen zes keer per jaar
- Afdelingsoverleggen zes keer per jaar



“

Vandaag ben ik bezig met het verwisselen van de prullenbakken. De vierkante bakken gaan eruit en er komen ronde van GVB voor in de plaats. Normaal gesproken werk ik bij het onderhoud van het metronet en de smeerinstallaties. Tijdens corona is ons werk gewoon doorgegaan. Ik heb ook meegewerkt aan het nieuwe metrobeveiligingssysteem. Dat gebeurde vooral 's nachts. Voor ons in het onderhoud is het zeker niet stiller geweest. In de tunnels hebben we aan het metrospoor doorgewerkt. Eigenlijk heb ik weinig gemerkt van corona.

**Virgill**

Monteur vervanging en onderhoud

# Verslag raad van commissarissen



2021 was voor GVB wederom een bijzonder jaar. Ondanks corona is het OV in Amsterdam beschikbaar gebleven voor de reizigers. GVB heeft in 2021 een aantal grote stappen gezet, zoals het herijken van de strategie en het neerzetten van een nieuwe topstructuur. In de driehoek van gemeente Amsterdam, Vervoerregio Amsterdam en GVB is het OV-Governancetraject tot een succesvol einde gebracht. Dit allemaal boven op de reguliere operationele activiteiten, waar corona dagelijks in alle geledingen van GVB extra aandacht en bijstellingen vroeg. In dit verslag doet de raad van commissarissen (rvc) verslag over de wijze waarop hij vanuit zijn rol als toezichthouder, adviseur en werkgever betrokken is geweest.

### Speciale aandacht

We lichten 7 onderwerpen uit die van de rvc in 2021 speciale aandacht hebben gekregen.

### Herijking strategie

GVB herijkt elke 3 jaar de strategie. Corona, met een disruptieve verandering in reizigersvolume en mogelijk reisgedrag tot gevolg, maakte de herijking van de strategie ingrijpender. Voor de inhoud van de strategie wordt verwezen naar hoofdstuk Strategie voor 2022-2025.

De rvc had bij de herijking van de strategie, naast het vaststellen van de strategie, ook een klankbordrol. In het proces is met alle individuele commissarissen over de



Raad van commissarissen. Boven, van links af: Peter Meijer, Petra de Ruiter, Peter Smink. Onder: Dirk Anbeek, Elfriede van Galen.

toekomstige ontwikkelingen gesproken. Verder heeft een aparte klankbordbijeenkomst met de rvc plaatsgevonden en is de rvc gedurende het jaar herhaaldelijk meegenomen. De rvc en de algemene vergadering hebben de strategie GVB 2202-2025 vastgesteld. Het stemt de rvc positief dat de vernieuwde missie reizigers stimuleert om in Amsterdam te kiezen voor lopen, fietsen én OV; GVB wil hierin een multimodale aanbieder zijn. GVB exploiteert het vervoersnetwerk. Het reizigersvolume en -gedrag kunnen vragen om aanpassing van het vervoernetwerk en investeringen in de aanschaf van materieel. GVB heeft hiertoe alle kennis en ervaring in huis. Ook beschikt GVB over kennis en ervaring om een goede afweging te kunnen maken tussen beheer en onderhoud van materieel en infra enerzijds en beschikbaarheid in de exploitatie anderzijds. Daarmee genereert GVB voor Vervoerregio Amsterdam en gemeente Amsterdam een unieke waarde op het gebied van vervoer en mobiliteit. In de nieuwe strategie is ook expliciet aandacht voor de inzet van digitalisering en het gebruik van data bij de besturing van het bedrijf. Verder moet een aantal strategische programma's de uitvoering versterken. Ook is er aandacht voor duurzaamheid en de sociale inzet van GVB. De voortgang op de strategie en de beheersing van de belangrijkste risico's wordt door de rvc gemonitord via de kwartaalrapportages.

### **Nieuwe topstructuur**

In 2021 heeft de rvc goedkeuring gegeven aan een voorstel tot aanpassing van de topstructuur. Vanaf medio september 2021 werkt GVB met een Directieteam (DT). Het DT bestaat uit 7 leden, van wie 3 een statutaire bevoegdheid hebben. Het doel van de aanpassing is om door middel van een breder samengesteld collegiaal DT de executiesnelheid en integrale besturing te vergroten. Verder biedt het de ruimte om het nieuw op te richten Railinfrabedrijf de juiste aandacht te kunnen geven. Ook was het hard nodig om ICT-expertise in het DT te hebben. ICT en digitalisering zijn nauw verbonden met Operatie, Techniek, Commercie, HR, reizigersinformatie, enzovoort. Om de sturing op directieniveau in goede banen te leiden, is ICT-expertise noodzakelijk.

De rvc heeft uitvoerig over de vorming van het nieuwe DT gesproken. In de voorbereiding op de besluitvorming heeft een delegatie van de rvc en de algemeen directeur gesprekken gevoerd met de wethouder Deelnemingen, wethouder Verkeer en Vervoer/voorzitter Dagelijks Bestuur Vervoerregio Amsterdam, portefeuillehouder GVB Vervoerregio Amsterdam, secretaris-directeur Vervoerregio Amsterdam, directeur Ruimte & Economie gemeente Amsterdam en de directeur Verkeer & Openbare Ruimte van de gemeente Amsterdam. Ook is het besluit aan alle stakeholders toegelicht. De rvc vond het waardevol en nuttig om de zienswijzen van de verschillende stakeholders te (ver)kennen.

De RvC en de directie hebben in 2021 gezamenlijk geïnvesteerd in het verbeteren van de onderlinge samenwerking. Dit is extra belangrijk door de uitdagingen waar GVB voor staat, maar ook met de vorming van het nieuwe DT.

### **Impact van corona**

Corona was ook in 2021 disruptief voor reizigersvolume en reisgedrag. Regelmatig is er gesproken over de financiële gevolgen van corona en zijn verschillende scenario's besproken. 2021 is geëindigd op een 8ste scenario met voorspelling van het reizigersvolume. Het strategisch belang van het OV werd door de centrale overheid onderkend en voor het heel jaar 2021 is een beschikbaarheidsvergoeding aan de OV-bedrijven toegekend om tijdens corona toch te kunnen blijven rijden.

Er is uitvoerig gesproken over de interne impact van corona: het thuiswerken voor de medewerkers op kantoor, online vergaderen, het hogere ziekteverzuim en ook de toenemende agressie in de verschillende GVB-modaliteiten naar het rijdend personeel.

### Nieuwe concessie

De huidige concessie loopt tot eind 2024. Eind 2019 besloot Vervoerregio Amsterdam om de integrale concessie (trams, bussen en metro) vervroegd te vernieuwen, maar door corona is dit proces vertraagd, omdat de onzekerheden in de loop van 2021 te groot bleken. Hierdoor was een vervroegde concessie niet langer realistisch. De rvc heeft in de strategiecommissie regelmatig gesproken over de voortgang van de nieuwe concessie.

### OV-Governance

In maart 2020 is gestart met het programma OV-Governance, waarmee Vervoerregio Amsterdam, gemeente Amsterdam en GVB een vereenvoudiging van de governancestructuur tot stand wilden brengen voor de beheer- en onderhoudstaken van de railinfrastructuur. In 2021 is dit programma afgerond. Per januari 2022 is dit de stand van zaken:

- Vervoerregio Amsterdam is systeemverantwoordelijk voor beheer en onderhoud en is opdrachtgever aan GVB voor het beheer en onderhoud van de railinfrastructuur. De gemeente Amsterdam is hierbij de eigenaar van de assets.
- GVB is assetmanager en uitvoerder van beheer- en onderhoudstaken.
- Er is een Asset Management Rail Infra-contract voor de komende 13 jaar gesloten tussen de Vervoerregio en GVB.
- Er zijn activiteiten en mensen vanuit de afdeling Metro en Tram van gemeente Amsterdam overgegaan naar GVB.
- Er is een nieuwe Railinfrabeheer-organisatie binnen GVB ontstaan, gevormd door activiteiten en mensen van de voormalige afdeling Metro en Tram van de gemeente, die zijn samengevoegd met de activiteiten en mensen van de voormalige afdeling Rail Services van GVB.

Een andere belangrijke wijziging is dat Vervoerregio Amsterdam, naast gemeente Amsterdam, medeaandeelhouder in GVB is geworden: Vervoerregio Amsterdam heeft een prioriteitsaandeel verworven waaraan bijzondere zeggenschapsrechten zijn verbonden.

De rvc heeft in iedere vergadering uitvoerig gesproken over de wijzigingen van de zeggenschap in GVB, de rolverdeling, de noodzakelijke statutenwijziging en de aandeelhoudersovereenkomst tussen gemeente Amsterdam, Vervoerregio Amsterdam en GVB.

### ICT en informatiebeveiliging

Digitalisering en datagedreven werken is steeds belangrijker voor GVB. In 2021 waren een aantal grote digitaliseringsprogramma's actief: generieke infrastructuur voertuigen (GIVA), vervanging van oude planningssystemen (Hastus), betalen met barcode of betaalpas en de ontwikkeling van de GVB reisinformatie-app, naast de overname van IT-systemen en applicaties voor het nieuw op te richten Railinfrabedrijf, en ondersteuning van hybride werken. Daarnaast is een plan voor verdere ontwikkeling van informatiebeveiliging gemaakt, dat de komende jaren de nodige aandacht krijgt. GVB benoemde digitalisering in 2021 als een van de 7 strategische programma's om efficiënter te worden, meer datagedreven te sturen in alle processen, integrale sturing te ondersteunen en wendbaar te blijven.

### Cultuur en gedrag

Cultuur en gedrag zijn eveneens besproken aan de hand van de uitkomsten van het medewerkersonderzoek. Verder waren de halfjaarrapportages van de vertrouwenspersoon en de rapportages over veiligheid, compliance en meldpunt integriteit, risicomanagement, Interne Audit, informatiebeveiliging en privacy goede bronnen van informatie om cultuur en gedrag te volgen.

## Overige gespreksonderwerpen

Andere onderwerpen die aan de orde kwamen:

- reizigersscenario's en financiële prognose;
- financiering, rijksbijdragen en liquiditeit;
- ziekteverzuim;
- transitieplan 2022;
- realisatie kostenverlaging;
- concessie voor investering;
- MVO/duurzaamheid;
- meerjarenplannen, jaarplannen en budgetten;
- begroting en kwartaalrapportages;
- actualisatie van het treasury statuut;
- treasury jaarevaluatie 2021;
- actualisatie van het audit charter, audit jaarplan 2022, interne beheersing, vennootschapsbelasting;
- uitkomsten van de OV-Klantenbarometer;
- naleving van de Corporate Governance Code.

De rvc heeft in het verslagjaar ook gesproken over organisatorische aangelegenheden, zoals sturing op het diversiteitsbeleid, rapportage over ongewenste omgangsvormen, veiligheid (arbo-, sociale en transportveiligheid) en interne beloningsverhoudingen.

De rvc ontvangt halfjaarrapportages van de afdelingen Compliance & Integriteit, Risicomanagement, Interne Audit, Veiligheid, Informatiebeveiliging en Privacy. De rapportages van de afdelingen Risicomanagement en Interne Audit zijn tijdens de vergaderingen met de auditcommissie besproken. De overige rapportages zijn met de voltallige rvc besproken.

## Financiële gang van zaken

Naast de reguliere ontwerpen, zoals de resultaatontwikkelingen, kwamen de volgende financiële onderwerpen uitvoerig aan bod.

### Marktconformiteit

Voor GVB is het van belang om marktconform te zijn. De directie stuurt op kostenbewuste bedrijfsvoering, onder meer door efficiënte werkwijzen binnen GVB. Om de financiële gevolgen van corona op te vangen, is de marktconformiteitsopgave nog belangrijker geworden.

### Uitkomsten managementletter

De auditcommissie heeft met de externe accountant in november 2021 de uitkomsten van de interim-controle besproken. In de managementletter is een aantal observaties en adviezen gegeven. Deels waren dit bevindingen uit het verleden, deels nieuwe bevindingen. De auditcommissie heeft vastgesteld dat het overleg tussen de accountant en de directie over (opvolging van) de managementletter goed verloopt en leidt tot gepaste voortgang van de verdere versterking van de interne beheersing.

### Investeringsvoorstellen

Alle investeringsvoorstellen die meer dan € 1 miljoen bedragen, worden ter goedkeuring aan de rvc voorgelegd. De rvc heeft de volgende investeringsvoorstellen goedgekeurd:

- PLC S3/M4 (een elektronisch systeem dat de werking van verschillende systemen in de metroserie S3/M4 regelt);
- Onderhoud (P8) aan M5-metro;
- Cybersecurity.

Bij elk besluit heeft de rvc de financiële dekking en de risico's van de investeringen zorgvuldig afgewogen.

### Vennootschapsbelasting

De rvc is ervan op de hoogte dat er sinds begin 2020 een bezwaarschriftprocedure over de afdracht van de vennootschapsbelasting loopt.

## Reilen en zeilen rvc

### Samenstelling rvc: een herbenoeming, werving nieuwe commissaris

De rvc bestond tot 1 juli 2021 tijdelijk uit 6 leden. De reden hiervan was dat er met het vertrek eind 2020 van 2 commissarissen veel (concessie)kennis verloren zou gaan. Ook het OV-Governance-traject en de gevolgen van het coronavirus vragen om het behoud van kennis. Sinds 1 juli 2021 bestaat de rvc weer uit 5 leden: 3 mannen en 2 vrouwen. De rvc streeft naar een complementaire en diverse samenstelling. Hierbij is er oog voor kennis, ervaring, leeftijd, man-vrouwverdeling en culturele achtergrond.

Albert Bruins Slot, die een half jaar langer is aangebleven, is per 1 juli 2021 teruggetreden. Sigrid van Aken is, na afloop van haar tweede en laatste termijn, op 22 december 2021 teruggetreden. De selectie- en benoemingscommissie is rond de zomer 2021 gestart met de werving van een nieuw rvc-lid. In afstemming met de gemeente, de Vervoerregio en de ondernemingsraad heeft de rvc een profiel opgesteld. Gelet op de digitaliseringsopgave van GVB (bijvoorbeeld betalen met barcode en betaalpas, gebruik van data, reisinformatie) lag het accent van het profiel op digitalisering. Een extern bureau heeft de openbare werving begeleid. Met voorafgaande goedkeuring van Vervoerregio Amsterdam en een positief advies van de ondernemingsraad heeft de algemene vergadering Petra de Ruiter benoemd tot lid van de rvc. Zij is benoemd vanwege haar deskundigheid van en ervaring met digitalisering in de transportsector en haar kennis van publiek-private samenwerking. Voorafgaand aan de benoeming heeft Petra de Ruiter kennisgemaakt met de aandeelhouder, Vervoerregio Amsterdam, de statutaire directie, de manager HR, de ondernemingsraad en de externe accountant. In het eerste kwartaal start zij een introductieprogramma.

Elfrieke van Galen is na het aflopen van haar eerste termijn eind 2021 door de algemene vergadering van aandeelhouders herbenoemd. De rvc heeft haar voorgedragen voor herbenoeming.

### Aanpassing honorarium rvc

De rvc heeft in 2021 ingestemd met de aanpassing van het honorarium conform beleid aan de WNT-II-norm 2022.

### Reglementen

In 2021 zijn het rvc-reglement en de reglementen van de commissies niet geactualiseerd. De reglementen staan op de corporate website van GVB.

### Rvc-vergaderingen

De aanwezigheid van de rvc-leden tijdens de voltallige rvc-vergaderingen, alle afzonderlijke commissievergaderingen, overige overleggen en de algemene vergadering van de aandeelhouder in 2021:

Tabel 30 **Aanwezigheid rvc-leden**

|                                                                                                               | E.F. van Galen | S.J. van Aken | A.H. Bruins Slot | PH. Smink | D.H. Anbeek | P. Meijer | P.J. de Ruiter |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------|------------------|-----------|-------------|-----------|----------------|
| Algemene vergadering van de aandeelhouder                                                                     | 2/2            | 2/2           | 1/1              | 2/2       | 2/2         | 2/2       | 1/1            |
| Rvc (inclusief zelfevaluatie, conference calls en eigen vergaderingen)                                        | 10/10          | 9/10          | 7/7              | 10/10     | 9/10        | 10/10     | n.v.t.         |
| OV-Governance (delegaties van rvc hebben verschillende overleggen met stakeholders en intern met GVB gevoerd) | 11/11          | 1/1           | 8/8              | nvt       | nvt         | 1/1       | nvt            |
| Auditcommissie                                                                                                | n.v.t.         | n.v.t.        | 2/2              | 4/4       | n.v.t.      | 4/4       | n.v.t.         |
| Remuneratiecommissie                                                                                          | 6/6            | n.v.t.        | n.v.t.           | n.v.t.    | 6/6         | 4/4       | n.v.t.         |
| Selectie- en benoemingscommissie (wervingscommissaris)                                                        | 3/3            | n.v.t.        | n.v.t.           | 1/1       | 3/3         | 1/1       | n.v.t.         |
| Strategiecommissie, inclusief masterclasses                                                                   | 6/6            | 6/6           | 6/6              | 6/6       | 6/6         | 6/6       |                |
| Agenda-overleg met voorzitter, vicevoorzitter, algemeen directeur en concernsecretaris                        | 6/6            | 6/6           | n.v.t.           | n.v.t.    | n.v.t.      | n.v.t.    | n.v.t.         |

### Permanente educatie

De rvc vindt het belangrijk om bekend te zijn met de werkzaamheden van medewerkers op de diverse GVB-locaties. Vanwege corona waren werkbezoeken in 2021 helaas opnieuw niet mogelijk. Wel heeft de rvc een masterclass concessie gevolgd. Ook hebben bestuursadviseurs van Deelnemingen (gemeente Amsterdam) een gastcollege over publiek aandeelhouderschap gegeven.

### Functioneren en zelfevaluatie rvc

Intern heeft de rvc in 2021 een zelfevaluatie uitgevoerd. Tijdens deze evaluatie is gesproken over het functioneren van de rvc als geheel en van de commissies, over het eigen functioneren en over de werkrelatie van de rvc met de directie.

### Onafhankelijkheid, tegenstrijdig belang en nevenfuncties

Peter Smink heeft een potentieel tegenstrijdig belang bij de fiscaliteit van GVB. Dit is ontstaan doordat hij sinds juni 2020 werkzaam is als directeur-generaal bij de Belastingdienst. Om alle schijn van belangenverstrengeling te voorkomen, woont hij de besprekingen over dit onderwerp niet bij en ontvangt hij geen informatie. Ook wordt hij niet betrokken bij de besluitvorming. Verder was Peter Meijer niet onafhankelijk tot 1 december 2021, omdat hij tot 1 december 2020 adviseur van de ondernemingsraad was. Als zich een schijn van belangenverstrengeling voordoet, dan wordt de voorzitter van de rvc hierover geïnformeerd.

De nevenfuncties van de rvc-leden zijn gedurende het boekjaar eenmaal besproken. Geen van de nevenfuncties zijn conflicterend.

### Klokkenluidersregeling, gedragscode en integriteitsbeleid

Op grond van de klokkenluidersregeling kunnen medewerkers zich met een vermoeden van misstand tot de rvc wenden. Ook bestaat de mogelijkheid om op basis van de gedragscode en het integriteitsbeleid een melding te doen. Van deze mogelijkheid is in 2021 geen gebruik gemaakt.

### Rvc-commissies

De rvc heeft drie commissies: de strategiecommissie, de auditcommissie en de remuneratiecommissie. Bij wervingsprocedures wordt een selectie- en benoemingscommissie geformeerd.

### Strategiecommissie

De strategiecommissie richt zich op de nieuwe concessie en op de verbreding van de OV-Governance. Alle leden van de rvc wonen deze vergadering bij. De commissie is in totaal 6 maal bijeengekomen. Van de vergaderingen wordt geen verslag gemaakt. De strategiecommissie was een tijdelijke commissie en is per einde 2021 opgehouden te bestaan. De actiepunten uit de strategiecommissie zijn toegevoegd aan de notulen van de rvc-vergaderingen.

### Auditcommissie

De auditcommissie bestond ultimo 2021 uit Peter Smink (voorzitter) en Peter Meijer. De vergaderingen zijn bijgewoond door de financieel directeur, de concerncontroller, de manager Interne Audit en deels de externe accountant. Het belangrijkste gespreksonderwerp was de financiële positie van GVB en de sturing op een financieel gezonde organisatie na corona. In het verslagjaar zijn in de auditcommissie onder meer de volgende onderwerpen besproken:

- jaarrekeningen 2020 van GVB Holding NV, GVB Exploitatie BV, GVB Activa BV en GVB Veren BV;
- kwartaalrapportages;
- resultaatontwikkelingen;
- evaluatie van het auditstatuut, het interne auditplan en de halfjaarrapportages van de afdeling Interne Audit;
- risicomanagement en de halfjaarrapportages over dit onderwerp;
- voortgang van de interne beheersing;
- (meerjaren)begroting van GVB Holding NV, GVB Exploitatie BV, GVB Activa BV en GVB Veren BV;
- actualisatie treasurystatuut, treasuryplan 2021 en evaluatie treasury;
- accountantsverslag over de jaarrekeningen en de managementletter;
- toprisico's voor GVB;
- voortgang van het frauderisicoanalyse;
- marktconformiteitsopgave;
- nieuwe bekostigingsprocedures Activa BV (n.a.v. OV-Governance-traject);
- eigen vermogen, rendement en dividend (n.a.v. OV-Governance-traject);
- fiscaliteit.

Ook heeft de auditcommissie begin 2021 gesproken met de interne auditor.

### Remuneratiecommissie

De remuneratiecommissie bestond ultimo 2021 uit Dirk Anbeek (voorzitter), Elfrieke van Galen en Peter Meijer. De beoordelings- en voortgangsgesprekken met de statutaire directie zijn gevoerd door Dirk Anbeek en Elfrieke van Galen. De gesprekken met de compliance officer, de functionaris Gegevensbescherming en de manager Informatieveiligheid (CISO) zijn gevoerd door Dirk Anbeek en Peter Meijer. Het gesprek met jong GVB is door 2 leden van de rvc gevoerd.

De remuneratiecommissie is 6 maal bijeengekomen. Onder andere de volgende onderwerpen zijn besproken:

- beoordelingscriteria van de statutaire directie;
- beoordeling van en voortgangsgesprekken met de statutaire directie;
- remuneratierapport;
- toegepast bezoldigingsbeleid van het senior management;
- talentontwikkeling van het senior management;
- sturing diversiteitsbeleid;
- aanpassing van het honorarium van de rvc;
- interne beloningsverhoudingen.

De remuneratiecommissie voerde ook:

- 1 gesprek met het bestuur van Jong GVB;
- 2 gesprekken met de compliance officer;
- 1 gesprek met de functionaris Gegevensbescherming;
- 1 gesprek met de manager Informatieveiligheid (CISO).

### **Selectie- en benoemingscommissie**

In 2021 is voor de werving van een nieuwe commissaris een selectie- en benoemingscommissies geformeerd. Deze commissie bestond uit Dirk Anbeek (voorzitter) en Elfrieke van Galen. De selectie- en benoemingscommissie is 3 maal bijeengewees. Ook heeft een aantal telefonische overleggen plaatsgevonden.

## **Overleggen**

### **Algemene vergadering**

De algemene vergadering kwam 2 maal in reguliere vergadering bijeen en behandelde onder meer het jaarverslag over 2020, het jaarplan voor 2022 en de (her)benoeming van commissarissen. De voorzitter van de rvc en de algemeen directeur hebben ook een aantal keren informeel overleg gehad met de wethouder Deelnemingen. De overleggen gingen over het transitieplan, de gevolgen van corona en de wijziging van de topstructuur. De rvc waardeert de goede samenwerking met de aandeelhouder zeer.

### **Vervoerregio Amsterdam**

Tot eind 2021 had de rvc in beginsel geen rechtstreeks contact met Vervoerregio Amsterdam. Het contact liep via de aandeelhouder (de gemeente). In 2021 is er 2 maal plezierig overleg geweest met Vervoerregio Amsterdam over de nieuwe topstructuur. Met ingang van 2022 is Vervoerregio Amsterdam medeaandeelhouder van GVB. De rvc kijkt uit naar een goede samenwerking.

### **Overleg met de ondernemingsraad**

De leden van de rvc hebben in 2021 roulerend, ieder afzonderlijk, de overlegvergaderingen van de ondernemingsraad (OR) bijgewoond. Doordat GVB een structuurvennootschap is, heeft de OR een grote betrokkenheid bij verschillende onderwerpen. In 2021 is er afstemming met de OR geweest over de topstructuur en de (her)benoeming van (nieuwe) commissarissen. De rvc is blij met de open relatie met de OR.

### **Overleg met de accountant**

De rvc is verantwoordelijk voor de benoeming van en het toezicht op de externe accountant. In 2021 hebben de auditcommissie en de financieel directeur gesproken met de externe accountant. Afgesproken is dat de auditcommissie of de accountant elkaar direct benaderen als daar aanleiding toe is. Tijdens een van vergaderingen van de auditcommissie is het auditjaarplan 2022 besproken. Ook de uitkomsten van de interim-controle zijn uitvoerig aan bod geweest.

## **Jaarverslag**

In dit jaarverslag van GVB Holding NV is de jaarrekening over 2021 opgenomen. KPMG Accountants NV heeft de jaarrekening gecontroleerd en voorzien van een controleverklaring.

Op 18 mei 2022 wordt de jaarrekening tijdens de algemene vergadering ter vaststelling voorgelegd. De rvc stelt voor om aan de statutaire directie decharge te verlenen voor het gevoerde beleid, aan de rvc decharge te verlenen voor het gehouden toezicht, en de jaarrekening vast te stellen.

## Dankwoord

2021 was opnieuw een bewogen jaar. De gevolgen van corona voor de medewerkers én GVB zijn groot. Toch stonden bestuurders, conducteurs, schippers, chauffeurs, monteurs, verkeersleiders, ICT-technici en managers klaar om de reizigers gastvrij in het OV te verwelkomen. Ook is er hard gewerkt aan de verbreding van het OV-Governancetraject, dat eind 2021 succesvol is afgerond. En dan waren er ook nog interne veranderingen bij GVB. Wij danken de directie, leden van het Directieteam, medewerkers en de OR voor al het werk dat zij in dit turbulente jaar hebben verricht. Ook danken wij gemeente Amsterdam, Vervoerregio Amsterdam en andere stakeholders voor de steun en het vertrouwen. En niet in de laatste plaats danken wij de reizigers die gebruik zijn blijven maken van het OV. GVB hoopt de reiziger in 2022 weer vaker te kunnen verwelkomen.

Ten slotte danken we de voormalige commissarissen Sigrid van Aken en Albert Bruins Slot voor de jarenlange inzet en waardevolle bijdragen aan GVB in de afgelopen jaren.

Amsterdam, 24 maart 2022

Raad van commissarissen GVB Holding NV  
Elfrieke van Galen, voorzitter  
Dirk Anbeek  
Peter Meijer  
Petra de Ruiter  
Peter Smink





# Jaarrekening 2021



# **Geconsolideerde jaarrekening 2021**

# Geconsolideerde balans op 31 december 2021 (voor resultaatbestemming)

Tabel 31

| Bedragen in duizenden euro's   | 31 december 2021 | 31 december 2020 |
|--------------------------------|------------------|------------------|
| <b>Activa</b>                  |                  |                  |
| <b>Vaste activa</b>            |                  |                  |
| 1 Immateriële vaste activa     | 4.491            | 1.860            |
| 2 Materiële vaste activa       | 375.013          | 343.008          |
| 3 Financiële vaste activa      | 151              | 1.402            |
| <b>Totaal vaste activa</b>     | <b>379.655</b>   | <b>346.270</b>   |
| <b>Vlottende activa</b>        |                  |                  |
| 4 Voorraden                    | 29.015           | 31.847           |
| 5 Onderhanden projecten        | 4.751            | 10.449           |
| 6 Vorderingen                  | 63.554           | 73.712           |
| 7 Liquide middelen             | 39.905           | 45.005           |
| <b>Totaal vlottende activa</b> | <b>137.225</b>   | <b>161.013</b>   |
| <b>Totaal activa</b>           | <b>516.880</b>   | <b>507.283</b>   |
| <b>Passiva</b>                 |                  |                  |
| 8 Gestort aandelenkapitaal     | 20.001           | 20.000           |
| 8 Agio                         | 58.830           | 58.830           |
| 8 Overige reserves             | 15.298           | 17.714           |
| 8 Onverdeeld resultaat         | 5.206            | -2.416           |
| <b>8 Groepsvermogen</b>        | <b>99.335</b>    | <b>94.128</b>    |
| 9 Voorzieningen                | 33.284           | 37.281           |
| 10 Langlopende schulden        | 217.655          | 184.533          |
| 11 Kortlopende schulden        | 166.606          | 191.341          |
| <b>Totaal passiva</b>          | <b>516.880</b>   | <b>507.283</b>   |

De toelichtingen op pagina 126 tot en met 161 maken integraal deel uit van deze geconsolideerde jaarrekening.

# Geconsolideerde winst-en-verliesrekening over 2021

Tabel 32

| Bedragen in duizenden euro's                        | 2021           | 2020           |
|-----------------------------------------------------|----------------|----------------|
| <b>Bedrijfsopbrengsten</b>                          |                |                |
| 12 Netto-omzet                                      | 312.284        | 331.793        |
| 5 Mutatie in onderhanden projecten                  | -5.698         | -8.749         |
| 13 Overige bedrijfsopbrengsten                      | 171.803        | 139.106        |
| <b>Som der bedrijfsopbrengsten</b>                  | <b>478.389</b> | <b>462.150</b> |
| <b>Bedrijfslasten</b>                               |                |                |
| 14 Kosten voor grond- en hulpstoffen                | 21.152         | 22.274         |
| 15 Kosten uitbesteed werk en overige externe kosten | 158.181        | 155.299        |
| 16 Lonen en salarissen                              | 207.197        | 208.042        |
| 17 Sociale lasten en pensioenlasten                 | 56.629         | 57.724         |
| 18 Afschrijvingen op materiële vaste activa         | 25.858         | 20.225         |
| 19 Overige bedrijfskosten                           | -              | -27            |
| <b>Som der bedrijfslasten</b>                       | <b>469.017</b> | <b>463.537</b> |
| <b>Bedrijfsresultaat</b>                            | <b>9.372</b>   | <b>-1.387</b>  |
| 20 Financiële baten en lasten                       | -2.906         | -2.079         |
| <b>Resultaat voor belastingen</b>                   | <b>6.466</b>   | <b>-3.466</b>  |
| 21 Vennootschapsbelasting                           | 1.260          | -1.050         |
| <b>Resultaat na belastingen</b>                     | <b>5.206</b>   | <b>-2.416</b>  |

De toelichtingen op pagina 126 tot en met 161 maken integraal deel uit van deze geconsolideerde jaarrekening.

## Geconsolideerd overzicht totaalresultaat over 2021

Tabel 33

| Bedragen in duizenden euro's                                    | 2021         | 2020          |
|-----------------------------------------------------------------|--------------|---------------|
| <b>Resultaat na belastingen</b>                                 | <b>5.206</b> | <b>-2.416</b> |
| 2 Herwaardering materiële vaste activa                          | -            | -             |
| 3 Herwaardering financiële vaste activa                         | -            | -             |
| 8 Gerealiseerde herwaardering ten gunste van het eigen vermogen | -            | -             |
| <b>Totaal rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen</b>      | <b>-</b>     | <b>-</b>      |
| <b>Totaalresultaat van de rechtspersoon</b>                     | <b>5.206</b> | <b>-2.416</b> |

# Geconsolideerd kasstroomoverzicht over 2021

Tabel 34

| Bedragen in duizenden euro's                           | 2021           | 2020           |
|--------------------------------------------------------|----------------|----------------|
| <b>I Kasstroom uit operationele activiteiten</b>       |                |                |
| Bedrijfsresultaat                                      | 9.372          | -1.387         |
| <i>Aanpassingen voor:</i>                              |                |                |
| 18 Afschrijvingen en amortisatie investeringsbijdragen | 25.060         | 20.261         |
| 17 Boekresultaten afstoten vaste activa                | 3.639          | 16             |
| 9 Mutatie voorzieningen                                | -3.997         | -4.665         |
| <i>Mutaties werkkapitaal:</i>                          |                |                |
| 4 Voorraden                                            | 2.832          | -2.898         |
| 5 Onderhanden projecten                                | 5.698          | 8.749          |
| 6 Kortlopende vorderingen                              | 16.769         | -20.798        |
| 11 Kortlopende schulden                                | -38.883        | -23.548        |
| Kasstroom uit bedrijfsoperaties                        | 20.490         | -24.270        |
| 20 Ontvangen rente                                     | -201           | -150           |
| 20 Betaalde rente                                      | -2.345         | -1.553         |
| 21 Vennootschapsbelasting                              | -1.781         | -1.687         |
|                                                        | -4.327         | -3.390         |
| <b>Totaal kasstroom uit operationele activiteiten</b>  | <b>16.163</b>  | <b>-27.660</b> |
| <b>II Kasstroom uit investeringsactiviteiten</b>       |                |                |
| 1 Investerings in immateriële vaste activa             | -2.702         | -1.860         |
| 2 Investerings in materiële vaste activa               | -81.877        | -101.174       |
| 2 Investeringsbijdrage materiële vaste activa          | 30.315         | 19.569         |
| <b>Totaal kasstroom uit investeringsactiviteiten</b>   | <b>-54.264</b> | <b>-83.465</b> |
| <b>III Kasstroom uit financieringsactiviteiten</b>     |                |                |
| 8 Betaald dividend                                     | -              | -              |
| 8 Uitgifte aandelen                                    | 1              | -              |
| 9 Aangetrokken langlopende schulden vast               | -              | 150.000        |
| 9 Aangetrokken langlopende schulden RCF                | 38.000         | -              |
| 9 Aflossing langlopende schulden                       | -5.000         | -35.000        |
| <b>Totaal kasstroom uit financieringsactiviteiten</b>  | <b>33.001</b>  | <b>115.000</b> |
| <b>Netto kasstroom</b>                                 | <b>-5.100</b>  | <b>3.875</b>   |
| <b>Verloop geldmiddelen</b>                            |                |                |
| 7 Stand op 1 januari                                   | 45.005         | 41.130         |
| 7 Stand op 31 december                                 | 39.905         | 45.005         |
| <b>Mutatie boekjaar</b>                                | <b>-5.100</b>  | <b>3.875</b>   |

Transacties waarbij geen instroom of uitstroom van kasmiddelen plaatsvindt, zijn niet in het kasstroomoverzicht opgenomen.

De toelichtingen op pagina 126 tot en met 161 maken integraal deel uit van deze geconsolideerde jaarrekening.

# Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

## Algemeen

GVB Holding NV is een naamloze vennootschap naar Nederlands recht die is opgericht op 26 oktober 2006 en is gevestigd te Amsterdam. De statuten van GVB Holding NV zijn het laatst gewijzigd bij akte van 28 oktober 2015. Gemeente Amsterdam houdt alle aandelen in de vennootschap. GVB Holding NV met Kamer van Koophandel nummer 34258788, is statutair gevestigd op Arlandaweg 106, 1043 HP Amsterdam, Postbus 2131, 1000 CC Amsterdam.

Deze jaarrekening heeft betrekking op boekjaar 2021, dat is geëindigd op balansdatum 31 december 2021.

## Activiteiten

De belangrijkste activiteiten van GVB Holding NV en haar dochtermaatschappijen ('de Groep') zijn het verlenen van diensten op het gebied van openbaar vervoer en daaraan gerelateerde activiteiten in groot Amsterdam.

## Continuïteit

Vervoerregio Amsterdam, de concessieverlener voor het openbaar vervoer, heeft eind 2013 afspraken gemaakt met GVB Exploitatie BV over de uitvoering van het openbaar vervoer tot en met 2024 in de gemeenten Amsterdam, Diemen, Duivendrecht, gemeente Ouder-Amstel en enkele uitlopers naar Amstelveen en Schiphol. Parallel daaraan heeft afdeling Metro en Tram van gemeente Amsterdam als opdrachtgever voor het onderhoud van de railinfrastructuur voor dezelfde periode een contract met GVB Infra BV afgesloten voor het beheer en onderhoud van de railinfrastructuur in Amsterdam. Afdeling Verkeer en Openbare Ruimte van gemeente Amsterdam heeft een contract met GVB Veren BV afgesloten voor instandhouding van de (veer)verbindingen tot en met 2024.

Met ingang van 1 januari 2022 is de nieuwe OV-Governance van kracht. Vanaf 1 januari 2022 is Vervoerregio Amsterdam de opdrachtgever voor alle beheer- en onderhoudsactiviteiten van de railinfrastructuur en is GVB Infra BV opdrachtnemer. Hiervoor is voor de looptijd van 13 jaar de Asset Management Railinfra Overeenkomst (AMRI) gesloten tussen Vervoerregio Amsterdam en GVB Infra BV (de statutaire entiteit van het Railinfrabedrijf). De tram- en metro-infrastructuur blijft in eigendom van gemeente Amsterdam.

Op 1 januari 2022 is het in 2013 afgesloten contract tussen gemeente Amsterdam, afdeling Metro en Tram, komen te vervallen. Een deel van de medewerkers en een aantal projecten van de afdeling Metro en Tram zijn op 1 januari 2022 overgekomen naar GVB Infra BV.

Conform de concessieafspraken neemt de exploitatiesubsidie af van € 102 miljoen in 2012 naar nihil in 2024. In deze periode zijn majeure ontwikkelingen voorzien, die leiden tot grote financiële en vervoerkundige wijzigingen (zoals in 2018 de start van de exploitatie van de Noord/Zuidlijn, de daarbij behorende aanpassing van de dienstregeling van het bovengrondse netwerk en de exploitatie van de nieuwe Amstelveenlijn in 2020). Vervoerregio Amsterdam, gemeente Amsterdam en GVB treden met elkaar in overleg om de vervoerconcessie en het beheer- en onderhoudscontract op de effecten van deze ontwikkelingen te bespreken.

Partijen hebben daarnaast afgesproken dat in de jaren 2015, 2018 en 2021 een herijking van de gemaakte afspraken plaatsvindt. De laatst genoemde herijking is nog onderhanden. Deze herijking en de teruglopende concessiebijdrage leiden niet tot een continuïteitsrisico.

Sinds maart 2020 heeft de intrede van het coronavirus (COVID-19) een kenmerkende financiële impact op resultaten en liquiditeit van GVB. GVB merkt de financiële gevolgen hiervan met name als gevolg van significant dalende reizigersaantallen en als gevolg hiervan dalende reizigersopbrengsten. De directie heeft verschillende scenario's uitgewerkt met daarin opgenomen de liquiditeitspositie voor het komende jaar. Ook heeft de directie scenario's uitgewerkt om te beoordelen onder welke omstandigheden de liquiditeitspositie van GVB onder druk komt te staan.

Dochteronderneming GVB Exploitatie BV heeft in 2021, net als in 2020, een beroep gedaan op de door de overheid uitgegeven Beschikbaarheidsvergoeding OV (BVOV2021) voor de periode 1 januari 2021 tot en met 31 december 2021. Onder voorwaarden betreft de vergoeding in 2021 100% van de kosten (in 2020 was dit 95%), die in aanmerking komen voor de BVOV2021. In juni 2021 heeft GVB Exploitatie BV een voorschot van € 133,9 miljoen ontvangen van Vervoerregio Amsterdam op het totaal van de ingediende BVOV2021 van € 156,9 miljoen. De in 2020 ontvangen NOW vergoeding van € 21,2 miljoen is in 2021 terugbetaald aan het UWV. Dit is een voorwaarde om voor 2020 in aanmerking te komen voor de BVOV2020. Vanuit de overheid is duidelijk geworden dat de BVOV voor de periode 1 januari 2022 tot en met 31 augustus 2022 wordt verlengd. GVB Exploitatie BV gaat van deze mogelijkheid gebruik maken. Voor de resterende maanden van 2022 als ook voor de jaren 2023 en 2024 is het landelijke OV in overleg met de overheid voor continuering van een vergoeding waardoor de beschikbaarheid van het OV voor de reizigers kan worden gegarandeerd.

Daarnaast heeft dochteronderneming GVB Activa BV op 15 april 2020 externe financiering aangetrokken bij de BNG Bank en de Nederlandse Waterschapsbank ten bedrage van € 150,0 miljoen met een looptijd van 30 jaar waardoor de groep GVB Holding NV aan haar verplichtingen kan blijven voldoen. De aflossingstermijn is 30 jaar. In december 2021 is de eerste € 5 miljoen op deze financiering afgelost.

GVB Activa BV heeft in oktober 2019 een externe kredietfaciliteit van € 400,0 miljoen afgesloten bij de BNG Bank en de Nederlandse Waterschapsbank in samenwerking met Vervoerregio Amsterdam. Deze kredietfaciliteit van € 400,0 miljoen wordt in tranches verstrekt. Op 31 december 2021 bedraagt deze maximale kredietfaciliteit € 275,0 miljoen. Op 31 december 2021 heeft GVB Activa BV uit de maximale kredietfaciliteit van € 275,0 miljoen € 78,0 miljoen 'getrokken'. In 2022 wordt deze kredietfaciliteit met € 75,0 miljoen verhoogd tot € 350,0 miljoen. Deze kredietfaciliteit wordt gebruikt voor de aanschaf van onder andere nieuwe bussen, trams en metro's. Vervoerregio Amsterdam vergoedt aan Activa BV de kapitaallasten van de kredietfaciliteit.

Op 31 december 2021 is nog steeds een groot deel van het rijdend materieel gefinancierd door middel van investeringsbijdragen van Vervoerregio Amsterdam. Het rijdend materieel dat in 2021 in gebruik is genomen wordt door middel van een kapitaallastenvergoeding door Vervoerregio Amsterdam bekostigd.

De directie is van mening dat voldoende maatregelen kunnen worden getroffen om de operationele en financiële impact als gevolg van het coronavirus (COVID-19) te mitigeren en om te blijven voldoen aan haar verplichtingen. De directie bewaakt de effecten op continue basis en treft waar nodig aanvullende maatregelen. Hoewel er onzekerheden zijn op dit moment is de directie niet van mening dat de gevolgen van het coronavirus (COVID-19) een materieel negatief effect zullen hebben op de financiële conditie of liquiditeit van GVB. Op basis van deze verwachting is de jaarrekening 2021 opgesteld op basis van going concern grondslagen.

### Stelselwijzigingen

In 2021 heeft geen stelselwijziging plaatsgevonden.

### Schattingen

Om de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening te kunnen toepassen, is het nodig dat de directie van GVB Holding NV zich over verschillende zaken een oordeel vormt, en dat de directie schattingen maakt die essentieel kunnen zijn voor de in de jaarrekening opgenomen bedragen. De daadwerkelijke uitkomsten kunnen afwijken van deze schattingen. De schattingen en onderliggende veronderstellingen worden voortdurend beoordeeld. Herzieningen van schattingen worden opgenomen in de periode waarin de schatting wordt herzien en in toekomstige perioden waarvoor de herziening gevolgen heeft.

De volgende waarderingsgrondslagen zijn naar de mening van het management het meest kritisch voor het weergeven van de financiële positie en vereisen schattingen: voorziening instandhoudingsverplichtingen en afschrijvingsduur materiële vaste activa.

### Schattingswijziging

In 2021 heeft geen schattingswijziging plaatsgevonden.

### Consolidatie

In de consolidatie worden de financiële gegevens opgenomen van GVB Holding NV samen met haar dochtermaatschappijen en andere rechtspersonen waarop zij overheersende zeggenschap kan uitoefenen of over wie zij de centrale leiding heeft. Dochtermaatschappijen zijn deelnemingen waarin GVB Holding NV meer dan de helft van de stemrechten in de algemene vergadering kan uitoefenen, of meer dan de helft van de bestuurders of van de commissarissen kan benoemen of ontslaan. Hierbij wordt ook rekening gehouden met financiële instrumenten en potentiële stemrechten die kunnen worden uitgeoefend.

Nieuw verworven deelnemingen worden in de consolidatie betrokken vanaf het tijdstip waarop beleidsbepalende invloed kan worden uitgeoefend. Afgestoten deelnemingen worden in de consolidatie betrokken tot het tijdstip van beëindiging van deze invloed.

De dochtermaatschappijen en andere rechtspersonen over wie GVB Holding NV een overheersende zeggenschap kan uitoefenen of over wie zij de centrale leiding heeft, worden voor 100% in de consolidatie betrokken. Intercompany-transacties, intercompany-winsten, onderlinge vorderingen en onderlinge schulden tussen moeder- en dochtermaatschappijen en tussen dochtermaatschappijen onderling worden geëlimineerd. De waarderingsgrondslagen van dochtermaatschappijen zijn gelijk aan de waarderingsgrondslagen voor de groep.

### Groepsverhoudingen

GVB Holding NV te Amsterdam staat aan het hoofd van een groep rechtspersonen.

Tabel 35 **Geconsolideerde maatschappijen naar de stand van 31 december 2021**

| Naam                                  | Statutaire zetel | Aandeel in het geplaatste kapitaal |
|---------------------------------------|------------------|------------------------------------|
| GVB Exploitatie BV                    | Amsterdam        | 100%                               |
| GVB Infra BV                          | Amsterdam        | 100%                               |
| GVB Activa BV                         | Amsterdam        | 100%                               |
| GVB Veren BV                          | Amsterdam        | 100%                               |
| MEA BV                                | Amsterdam        | 100%                               |
| GVB Stations Retail & Ontwikkeling BV | Amsterdam        | 100%                               |
| GVB Commercieel Vervoer BV            | Amsterdam        | 100%                               |

### **Toepassing van artikel 2:402 BW**

De vennootschappelijke winst-en-verliesrekening over 2021 van GVB Holding NV is verwerkt in de geconsolideerde jaarrekening. Daarom is in de vennootschappelijke jaarrekening slechts een beknopte winst-en-verliesrekening opgenomen, overeenkomstig artikel 2:402 BW waarin slechts het aandeel in het resultaat van de vennootschappen waarin wordt deelgenomen na belastingen en het overige resultaat na belastingen wordt weergegeven.

### **Verbonden partijen**

Als verbonden partij van GVB Holding NV worden alle rechtspersonen aangemerkt door wie overheersende zeggenschap, gezamenlijke zeggenschap of invloed van betekenis kan worden uitgeoefend. Ook rechtspersonen die overwegende zeggenschap kunnen uitoefenen worden aangemerkt als verbonden partij. Ook de statutaire directieleden en andere sleutelfunctionarissen in het management van GVB Holding NV en nauwe verwanten zijn verbonden partijen.

De aard en de omvang van transacties van betekenis met verbonden partijen worden toegelicht voor zover deze niet onder normale marktvoorwaarden zijn aangegaan.

### **Gemeente Amsterdam**

- Gemeente Amsterdam houdt het merendeel van de aandelen in GVB Holding NV. Vervoerregio Amsterdam heeft een prioriteitsaandeel waaraan bijzondere zeggenschapsrechten zijn verbonden. Samen vormen ze als zodanig de algemene vergadering van GVB Holding NV. Gemeente Amsterdam verstrekt investeringsbijdragen voor investeringen in de strategische materiële vaste activa in GVB Veren BV.
- GVB Infra BV heeft met de afdeling Metro en Tram van gemeente Amsterdam overeenkomsten gesloten voor het uitvoeren van regulier onderhoud en het uitvoeren van vervangingsonderhoud aan de railinfrastructuur. De overeenkomsten vertegenwoordigen voor 2021 een waarde van € 73,9 miljoen (2020: € 69,9 miljoen). Met ingang van 1 januari 2022 is de nieuwe OV-Governance van kracht. Vanaf 1 januari 2022 is Vervoerregio Amsterdam de opdrachtgever voor alle beheer- en onderhoudsactiviteiten van de railinfrastructuur en is GVB Infra BV opdrachtnemer.
- Afdeling Verkeer en Openbare Ruimte van gemeente Amsterdam is opdrachtgever voor GVB Veren BV voor de exploitatie van de veerdiensten. De opbrengst voor de exploitatie van GVB Veren BV bedraagt in 2021 € 16,3 miljoen (2020: € 16,0 miljoen).

### **Vervoerregio Amsterdam**

Vervoerregio Amsterdam en GVB hebben een overeenkomst (OV-concessie) gesloten voor het openbaar vervoer en de sociale veiligheid in het concessiegebied Amsterdam. De opbrengsten uit deze overeenkomst bedragen in 2021 voor GVB € 10,1 miljoen (2020: € 14,8 miljoen). Vervoerregio Amsterdam oefent via gemeente Amsterdam doorslaggevende zeggenschap uit over GVB Exploitatie BV. Dit betekent dat daar waar de statuten van GVB Holding NV bevoegdheden geven aan de aandeelhouder met betrekking tot GVB Exploitatie BV, gemeente Amsterdam deze bevoegdheden zal uitoefenen na voorafgaand overleg met Vervoerregio Amsterdam en overeenkomstig de aanwijzingen van Vervoerregio Amsterdam zal handelen.

MEA BV heeft in 2015 een achtergestelde lening verstrekt aan de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven U.A. van € 1,3 miljoen. Deze lening is in januari 2021 ingelost.

Buiten de reguliere jaarlijkse beloningen hebben geen transacties met directie en commissarissen plaatsgevonden.

De verbonden partijen worden in dit verslag bij naam genoemd, zonder terugkerende vermelding dat het verbonden partijen betreft.

# Grondslagen

## Algemeen

De geconsolideerde jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van Titel 9 Boek 2 BW en de stellige uitspraken van de 'Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving', die zijn uitgegeven door de Raad voor de Jaarverslaggeving.

De grondslagen die worden toegepast voor de waardering van activa en passiva en de resultaatbepaling zijn gebaseerd op historische kosten, tenzij anders vermeld in de verdere grondslagen. In de balans, de winst-en-verliesrekening en het kasstroomoverzicht zijn referenties opgenomen die verwijzen naar de toelichting.

## Presentatie- en functionele valuta

De jaarrekening wordt gepresenteerd in euro's, wat tevens de functionele valuta is van de onderneming. Alle financiële informatie in euro's is afgerond op het dichtstbijzijnde duizendtal.

## Grondslagen voor waardering van activa en passiva

Activa en passiva worden tegen historische kostprijs opgenomen, tenzij anders vermeld in de verdere grondslagen. Een actief wordt in de balans verwerkt wanneer het waarschijnlijk is dat de toekomstige economische voordelen naar de onderneming toevloeien en het actief een kostprijs of waarde heeft waarvan de omvang betrouwbaar kan worden vastgesteld. Activa die hier niet aan voldoen worden niet in de balans verwerkt, maar worden aangemerkt als niet in de balans opgenomen activa.

Een verplichting wordt in de balans verwerkt wanneer het waarschijnlijk is dat de afwikkeling daarvan gepaard zal gaan met een uitstroom van middelen die economische voordelen in zich bergen en de omvang van het bedrag waartegen de afwikkeling zal plaatsvinden op betrouwbare wijze kan worden vastgesteld. Onder verplichtingen worden mede voorzieningen begrepen. Verplichtingen die hier niet aan voldoen worden niet in de balans opgenomen, maar worden verantwoord als niet in de balans opgenomen verplichtingen.

Een in de balans opgenomen actief of verplichting blijft op de balans opgenomen als een transactie niet leidt tot een belangrijke verandering in de economische realiteit met betrekking tot het actief of de verplichting. Dergelijke transacties geven evenmin aanleiding tot het verantwoorden van resultaten. Bij de beoordeling of er sprake is van een belangrijke verandering in de economische realiteit wordt uitgegaan van de economische voordelen en risico's die zich naar alle waarschijnlijkheid in de praktijk zullen voordoen en niet op basis van voordelen en risico's waarvan redelijkerwijs niet te verwachten is dat zij zich voordoen. Een actief of verplichting wordt niet langer in de balans opgenomen als een transactie ertoe leidt dat alle of nagenoeg alle rechten op economische voordelen en alle of nagenoeg alle risico's met betrekking tot het actief of de verplichting aan een derde zijn overgedragen. De resultaten van de transactie worden in dat geval direct in de winst-en-verliesrekening opgenomen, rekening houdend met eventuele voorzieningen die dienen te worden getroffen in samenhang met de transactie.

Als de weergave van de economische realiteit leidt tot het opnemen van activa waarvan de rechtspersoon niet het juridisch eigendom bezit, wordt dit feit vermeld. Baten worden in de winst-en-verliesrekening opgenomen wanneer een vermeerdering van het economisch potentieel, samenhangend met een vermeerdering van een actief of een vermindering van een verplichting, heeft plaatsgevonden waarvan de omvang betrouwbaar kan worden vastgesteld. Lasten worden verwerkt wanneer een vermindering van het economisch potentieel, samenhangend met een vermindering van een actief of een vermeerdering van een verplichting, heeft plaatsgevonden waarvan de omvang betrouwbaar kan worden

vastgesteld. De opbrengsten en kosten worden toegerekend aan de periode waarop zij betrekking hebben.

#### Immateriële vaste activa

Immateriële vaste activa worden in de balans opgenomen wanneer het waarschijnlijk is dat de toekomstige voordelen die dat actief in zich bergt, zullen toekomen aan de onderneming en de kosten van dat actief betrouwbaar kunnen worden vastgesteld.

De immateriële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs of vervaardigingsprijs, verminderd met cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen.

De uitgaven na eerste verwerking van een gekocht of zelf vervaardigd immaterieel vast actief worden toegevoegd aan de verkrijgings- of vervaardigingsprijs als het waarschijnlijk is dat de uitgaven zullen leiden tot een toename van de verwachte toekomstige economische voordelen en de uitgaven en de toerekening aan het actief op betrouwbare wijze kan worden vastgesteld. Als niet wordt voldaan aan de voorwaarden voor activering worden de uitgaven verantwoord als kosten in de winst-en-verliesrekening.

De grondslagen voor de vaststelling en verwerking van bijzondere waardeverminderingen zijn opgenomen onder het hoofd Bijzondere waardeverminderingen van vaste activa.

#### Materiële vaste activa

Bedrijfsgebouwen en -terreinen en overige vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs plus bijkomende kosten of vervaardigingsprijs inclusief direct toerekenbare kosten en onder aftrek van lineaire cumulatieve afschrijvingen gedurende de geschatte toekomstige levensduur en indien van toepassing met bijzondere waardeverminderingen die op balansdatum worden verwacht.

De vervaardigingsprijs bestaat uit de aanschafkosten van grond- en hulpstoffen en kosten die rechtstreeks toerekenbaar zijn aan de vervaardiging inclusief installatiekosten. Voor significante activa worden de verschillende componenten apart geactiveerd en afgeschreven naar de verwachte economische levensduur van het component.

Kosten van vernieuwing worden slechts geactiveerd als zij leiden tot een levensduurverlenging van het actief.

Investeringsbijdragen worden in mindering gebracht op de boekwaarde van de daarbij behorende investeringen. Buiten gebruik gestelde en/of voor verkoop beschikbare vaste activa worden gewaardeerd tegen boekwaarde of lagere opbrengstwaarde.

#### Afschrijvingspercentages

(Im)materiële vaste activa worden vanaf de maand volgend op het moment van ingebruikname afgeschreven over de verwachte toekomstige gebruiksduur van het actief. Hierbij worden de volgende afschrijvingspercentages gehanteerd:

Tabel 36 Afschrijvingspercentages

|                               |       |
|-------------------------------|-------|
| Terreinen                     | 2%    |
| Bedrijfsgebouwen              | 2-20% |
| Rijdend materieel             | 3-7%  |
| Andere vaste bedrijfsmiddelen | 5-25% |
| Software                      | 5-25% |

Bij een schattingswijziging van de toekomstige gebruiksduur, worden de toekomstige afschrijvingen aangepast.

Op terreinen wordt niet afgeschreven, met uitzondering van vooruitbetaalde erfpacht die lineair wordt afgeschreven gedurende de periode waarvoor de erfpacht is vooruitbetaald. Op activa in aanbouw wordt niet afgeschreven.

GVB heeft geen financiële lease.

## **Financiële vaste activa**

### **Latente belastingvorderingen**

Latente belastingvorderingen worden opgenomen voor verrekenbare fiscale verliezen, met dien verstande dat latente belastingvorderingen alleen worden opgenomen voor zover het waarschijnlijk is dat er toekomstige fiscale winst zal zijn waarmee verliezen kunnen worden gecompenseerd. Latente belastingvorderingen worden per iedere verslagdatum herzien en verlaagd voor zover het niet langer waarschijnlijk is dat het daarmee samenhangende belastingvoordeel zal worden gerealiseerd.

De berekening van de latente belastingvorderingen geschiedt tegen de op het einde van het verslagjaar geldende belastingtarieven of tegen de in komende jaren geldende tarieven, voor zover deze al bij wet zijn vastgesteld. Latente belastingvorderingen worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

### **Deelnemingen**

Deelnemingen waarin GVB invloed van betekenis kan uitoefenen op het zakelijke en financiële beleid zijn gewaardeerd volgens de vermogensmutatiemethode (nettovermogenswaarde). De nettovermogenswaarde wordt berekend volgens de grondslagen die gelden voor deze jaarrekening; voor deelnemingen waarvan onvoldoende gegevens beschikbaar zijn voor aanpassing aan deze grondslagen, wordt uitgegaan van de waarderingsgrondslagen van de desbetreffende deelneming. Bij de vaststelling of sprake is van een deelneming waarin de onderneming invloed van betekenis uitoefent op het zakelijk en financiële beleid, wordt het geheel van feitelijke omstandigheden en contractuele relaties (waaronder mogelijke stemrechten) in aanmerking genomen.

Als de waardering van een deelneming volgens de nettovermogenswaarde negatief is, wordt deze op nihil gewaardeerd. Bij deze waardering worden ook langlopende vorderingen op de deelnemingen meegenomen die feitelijk moeten worden gezien als onderdeel van de netto-investering. Dit betreft met name leningen waarvan de afwikkeling in de nabije toekomst niet is gepland en niet waarschijnlijk is. Een aandeel in de winst van de deelneming in latere jaren wordt pas verwerkt als en voor zover het cumulatieve niet verwerkte aandeel in het verlies is ingelopen.

Als de deelnemende rechtspersoon een actief of een passief overdraagt aan een onderneming die volgens de vermogensmutatiemethode wordt gewaardeerd, wordt de winst of het verlies voortvloeiende uit deze overdracht naar rato van het relatieve belang dat derden hebben in de deelnemingen verwerkt (proportionele resultaatsbepaling). Een verlies dat voortvloeit uit de overdracht van vlottende activa of een bijzondere waardevermindering van vaste activa wordt wel volledig verwerkt. Resultaten op transacties waarbij overdracht van activa en passiva tussen de onderneming en haar deelnemingen en tussen de deelnemingen onderling heeft plaatsgevonden, worden geëlimineerd voor zover deze als niet gerealiseerd kunnen worden beschouwd. De niet gerealiseerde winst wordt geëlimineerd uit het resultaat van de onderneming. Deze correctie wordt verwerkt door eliminatie op het resultaat deelneming en deze eliminatie in de balans in mindering te brengen op de waarde van de deelneming.

De onderneming realiseert de geëlimineerde winst als gevolg van verkoop aan derden, afschrijvingen of door middel van het verantwoorden van een bijzondere waardevermindering door de desbetreffende deelneming.

Als en voor zover GVB Holding NV geheel of gedeeltelijk instaat voor de schulden van de deelneming, dan wel het stellige voornemen heeft de deelneming tot betaling van haar schulden in staat te stellen, wordt hiervoor een voorziening getroffen. Als resultaat wordt verantwoord het bedrag waarmee de boekwaarde van de deelneming sinds de voorafgaande jaarrekening is gewijzigd als gevolg van het door de deelneming behaalde resultaat en van de eventuele verkoop van de deelneming. Als sprake is van een bijzondere waardevermindering vindt waardering plaats tegen de realiseerbare waarde (zie hiervoor de paragraaf 'Bijzondere waardeverminderingen van vaste activa'); afwaardering vindt plaats ten laste van de winst-en-verliesrekening.

#### **Overige vorderingen**

De grondslagen voor de overige financiële vaste activa zijn opgenomen onder de paragraaf 'Financiële instrumenten'.

#### **Bijzondere waardeverminderingen van vaste activa**

De vennootschap beoordeelt op balansdatum of er aanwijzingen zijn dat een vast actief aan een bijzondere waardevermindering onderhevig kan zijn. Als dergelijke indicaties aanwezig zijn, wordt de realiseerbare waarde van het actief vastgesteld. Van een bijzondere waardevermindering is sprake als de boekwaarde van een actief hoger is dan de realiseerbare waarde. De realiseerbare waarde is de hoogste van de opbrengstwaarde en de bedrijfswaarde.

De opbrengstwaarde wordt in eerste instantie ontleend aan een bindende verkoopovereenkomst. Als die er niet is, wordt de opbrengstwaarde bepaald met behulp van de actieve markt waarbij normaliter de gangbare biedprijs geldt als marktprijs. Een bijzondere waardevermindering wordt direct ten laste van het resultaat gebracht. Als op balansdatum wordt vastgesteld dat een bijzondere waardevermindering die in het verleden is verantwoord, niet meer bestaat of is afgenomen, wordt de toegenomen boekwaarde van dat desbetreffende actief niet hoger gesteld dan de boekwaarde die bepaald zou zijn als geen bijzondere waardevermindering voor het actief zou zijn verantwoord.

Bij financiële activa die gewaardeerd zijn tegen geamortiseerde kostprijs wordt de omvang van de bijzondere waardevermindering bepaald als het verschil tussen de boekwaarde van het actief en de best mogelijke schatting van de toekomstige kasstromen. Deze wordt contant gemaakt tegen de effectieve rentevoet van het financiële actief zoals die is bepaald bij de eerste verwerking van het instrument. Het waardeverminderingsverlies dat daarvoor opgenomen was, moet worden teruggenomen als de afname van de waardevermindering verband houdt met een objectieve gebeurtenis na afboeking.

De terugname wordt beperkt tot maximaal het bedrag dat nodig is om het actief te waarderen op de geamortiseerde kostprijs op het moment van de terugname, als geen sprake geweest zou zijn van een bijzondere waardevermindering. Het teruggenomen verlies wordt in de winst-en-verliesrekening verwerkt.

#### **Financiële instrumenten**

Financiële instrumenten omvatten investeringen in aandelen en obligaties, handels- en overige vorderingen, geldmiddelen, leningen en overige financieringsverplichtingen, afgeleide financiële instrumenten (derivaten), handelsschulden en overige te betalen posten. In de jaarrekening zijn de volgende categorieën financiële instrumenten opgenomen: verstrekte leningen, overige vorderingen en overige financiële verplichtingen. De onderneming heeft geen in contracten besloten afgeleide financiële instrumenten.

Financiële activa en financiële verplichtingen worden in de balans opgenomen op het moment dat contractuele rechten of verplichtingen ten aanzien van dat instrument ontstaan. Een financieel instrument wordt niet langer in de balans opgenomen als een transactie ertoe leidt dat alle of nagenoeg alle rechten op economische voordelen en alle of nagenoeg alle risico's met betrekking tot de positie aan een derde zijn overgedragen.

Financiële instrumenten worden bij de eerste waardering verwerkt tegen reële waarde, waarbij (dis)agio en direct toerekenbare transactiekosten in de eerste opname worden meegenomen. Verstrekte leningen en overige vorderingen worden na eerste opname gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve-rentemethode, verminderd met bijzondere waardeverminderingverliezen. De effectieve rente en eventuele bijzondere waardeverminderingverliezen worden direct in de winst-en-verliesrekening verwerkt. Verstrekte leningen en overige vorderingen worden verantwoord op de transactiedatum. Kortlopende schulden en overige financiële verplichtingen worden na eerste opname gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve-rentemethode. De effectieve rente wordt direct in de winst-en-verliesrekening verwerkt.

### **Saldering van financiële instrumenten**

Een financieel actief en een financiële verplichting worden gesaldeerd als de onderneming beschikt over een deugdelijk juridisch instrument om het financiële actief en de financiële verplichting gesaldeerd af te wikkelen en de onderneming het stellige voornemen heeft om het saldo als zodanig netto of simultaan af te wikkelen.

Als sprake is van een overdracht van een financieel actief dat niet voor verwijdering uit de balans in aanmerking komt, wordt het overgedragen actief en de daarmee samenhangende verplichting niet gesaldeerd.

### **Voorraden**

De voorraden grond- en hulpstoffen ('verbruiksartikelen') en handelsgoederen worden gewaardeerd tegen de laatst bekende inkoopprijs, waarbij herwaardering van de voorraad plaatsvindt naar de voortschrijdend gemiddelde verkrijgingsprijs. Deze herwaardering wordt ten laste of ten gunste van het resultaat gebracht.

Handelskortingen, rabatten en soortgelijke (te) ontvangen vergoedingen met betrekking tot de inkoop van voorraden worden in mindering gebracht op de verkrijgingsprijs. De opbrengstwaarde is de geschatte verkoopprijs onder aftrek van direct toerekenbare verkoopkosten. Bij de bepaling van de opbrengstwaarde wordt rekening gehouden met de incurantheid van de voorraden.

### **Onderhanden projecten**

De post onderhanden projecten in opdracht van derden bestaat uit het saldo van gerealiseerde projectkosten, toegerekende winst, een eventuele verliesvoorziening en gedeclareerde termijnen. Onderhanden projecten worden in de balans opgenomen onder de vlottende activa of kortlopende schulden al naar gelang de stand. In de toelichting wordt deze stand gesplitst naar debet- en creditsaldi.

De grondslagen voor de projectopbrengsten en projectkosten staan onder de grondslagen voor opbrengsten uit werken voor derden.

### **Vorderingen**

De waardering voor vorderingen is toegelicht in de paragraaf 'Financiële instrumenten'.

### **Liquide middelen**

Liquide middelen bestaan uit kas- en banktegoeden met een looptijd korter dan twaalf maanden. Als liquide middelen niet ter vrije beschikking staan, wordt hiermee

rekening gehouden bij de waardering. Liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde. Liquide middelen die naar verwachting langer dan 12 maanden niet ter beschikking staan van de onderneming, worden gerubriceerd als financiële vaste activa.

### Groepsvermogen

De algemene vergadering stelt de bestemming van het resultaat vast. Vooruitlopend op deze bestemming wordt het resultaat boekjaar toegevoegd of onttrokken aan het groepsvermogen als onverdeeld resultaat.

De door de aandeelhouders ingebrachte bedragen boven het nominaal aandelenkapitaal worden verantwoord als agio. Hieronder worden ook begrepen additionele vermogensstortingen door bestaande aandeelhouders zonder uitgifte van rechten tot het nemen of verkrijgen van aandelen van de onderneming.

### Voorzieningen

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen die op de balansdatum bestaan, waarbij het waarschijnlijk is dat een uitstroom van middelen noodzakelijk is en waarvan de omvang op betrouwbare wijze is te schatten.

De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de verplichtingen op balansdatum af te wikkelen. De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de netto contante waarde van de uitgaven die naar verwachting noodzakelijk zijn om de verplichtingen af te wikkelen, tenzij anders vermeld.

Als de verwachting is dat een derde de verplichtingen vergoedt, en als het waarschijnlijk is dat deze vergoeding wordt ontvangen bij de afwikkeling van de verplichting, wordt deze vergoeding als een actief in de balans opgenomen.

Bij het contant maken wordt de marktrente van hoogwaardige ondernemingsobligaties als disconteringsvoet gehanteerd. Daarbij wordt ook rekening gehouden met de verwachte looptijd. Als de marktrente van hoogwaardige ondernemingsobligaties negatief is wordt deze gelijk gesteld aan 0%.

### Personeelsvoorzieningen

De voorziening **FLP** wordt bepaald aan de hand van salarismodel conform cao, medewerkers die recht hebben op toekomstige jaarlijkse bijdrages uit de FLP-regeling, prijspeil indexatie en blijf- en sterftekans.

De voorziening **Uitkering bij jubilea** wordt opgenomen tegen de contante waarde van de verwachte uitkeringen gedurende het dienstverband. De berekening van deze voorziening wordt bepaald door de uit te keren gratificaties of jubileumuitkeringen conform cao; dat is bij 25 jaar, 40 jaar en 50 jaar in dienst. Verder wordt rekening gehouden met toekomstige salarisontwikkelingen (cao-ontwikkelingen en toekomstige carrièreontwikkeling, de zogenoemde normperiodieken) en blijf- en sterftekans.

De voorziening **WGA** wordt bepaald door werknemers die minimaal 52 weken arbeidsongeschikt zijn, pensioenleeftijd, prijsindexatie, revalidatie percentage tijdens arbeidsongeschiktheid vanaf 52 weken en sterftekans.

Een **reorganisatievoorziening** wordt getroffen als op balansdatum een gedetailleerd reorganisatieplan is geformaliseerd en uiterlijk op opmaakdatum van de jaarrekening de gerechtvaardigde verwachting van uitvoering van het plan heeft gewekt bij hen voor wie de reorganisatie gevolgen zal hebben. Van een gerechtvaardigde verwachting is sprake als is gestart met de uitvoering van de reorganisatie, of als de

hoofdpijnen bekend zijn gemaakt aan hen voor wie de reorganisatie gevolgen zal hebben.

In de reorganisatievoorziening worden de als gevolg van de reorganisatie noodzakelijk kosten opgenomen die niet in verband staan met de doorlopende activiteiten van de onderneming.

De voorziening **Regeling Zware Beroepen** vloeit voort uit de cao en wordt opgenomen tegen de contante waarde van de verwachte uitkeringen voor de periode dat medewerkers gebruik kunnen maken van deze regeling. De hoogte van de voorziening wordt bepaald door de grootte van de doelgroep en de deelname, waarbij de deelname gedeeltelijk al vaststaat en voor een deel een verwachting is. In de berekening wordt rekening gehouden met een indexatie op de jaarlijkse uitkeringen en een sterftekans.

De hoogte van de **overige personeelsvoorzieningen** wordt berekend aan de hand van actuele kosten, pensioenleeftijd, verwachte toelagen en uitvoeringskosten conform cao en indexatie.

## Overige voorzieningen

### Voorziening instandhoudingsverplichtingen

GVB Activa BV heeft verplichtingen richting gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam met betrekking tot de instandhouding van de strategische activa waaronder metro- en trammaterieel. De voorziening voor instandhoudingsverplichtingen is opgenomen voor de verwachte uitgaven in verband met het moeten voldoen aan instandhoudingsverplichtingen voor het metro- en trammaterieel ter hoogte van het bedrag dat op balansdatum als verplichting aanwezig is. Jaarlijks vindt een herijking plaats. Activiteiten ten behoeve van de instandhouding worden afzonderlijk van normale projectactiviteiten inzichtelijk gemaakt middels een separate order/projectinrichting. De kosten voor deze activiteiten komen ten laste van de voorziening.

### Voorziening voor negatief vermogen dochtermaatschappij

Bij een negatieve stand van het eigen vermogen van één van de dochters wordt de waarde van de deelneming in GVB Holding NV vennootschappelijk op nihil gewaardeerd. In dat geval wordt in GVB Holding NV vennootschappelijk een voorziening gevormd ter hoogte van de negatieve nettovermogenswaarde van de dochter omdat GVB Holding NV garant staat voor de schulden van de dochter en een feitelijke verplichting heeft de dochter in staat te stellen tot betaling van haar schulden.

## Schulden

De waardering voor langlopende en kortlopende schulden is toegelicht in de paragraaf 'Financiële instrumenten'.

### Operationele leasing

De vennootschap heeft leasecontracten waarbij een groot deel van de voor- en nadelen die aan de eigendom zijn verbonden niet bij de vennootschap ligt. Deze leasecontracten worden verantwoord als operationele leasing. De leaseobjecten worden niet geactiveerd op de balans. Verplichtingen uit hoofde van operationele leasing worden op lineaire basis verwerkt in de winst-en-verliesrekening over de looptijd van het contract, rekening houdend met ontvangen vergoedingen van de lessor.

## Grondslagen voor bepaling van het resultaat

### Algemeen

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de opbrengstwaarde van de geleverde prestaties en de kosten en andere lasten in het jaar. Baten worden in de winst-en-verliesrekening opgenomen wanneer een vermeerdering van het economische potentieel, samenhangend met een vermeerdering van een actief of een vermindering van een verplichting heeft plaatsgevonden waarvan de omvang betrouwbaar kan worden vastgesteld. Lasten worden verwerkt wanneer een vermindering van het economisch potentieel, samenhangend met een vermindering van een actief of een vermeerdering van een verplichting heeft plaatsgevonden waarvan de omvang betrouwbaar kan worden vastgesteld.

De opbrengsten en kosten worden toegerekend naar de periode waarop zij betrekking hebben.

### Opbrengstverantwoording

#### Netto-omzet

Netto-omzet omvat de opbrengsten uit het verlenen van diensten (reizigersopbrengsten en contractopbrengsten) en opbrengst uit werken voor derden.

#### Verlenen van diensten

Opbrengsten uit het verlenen van diensten worden opgenomen in de netto-omzet tegen reële waarde van de ontvangen of te ontvangen vergoeding, na aftrek van kortingen. Opbrengsten uit het verlenen van diensten worden in de winst-en-verliesrekening verwerkt wanneer het bedrag van de opbrengsten op betrouwbare wijze kan worden bepaald en de inning van de ontvangen vergoeding waarschijnlijk is.

#### Reizigersopbrengsten

Reizigersopbrengsten zijn direct aan GVB toekomende opbrengsten uit het gebruik van de OV-chipkaart (het reizen op saldo, wegwerpkarten en GVB-netabonnementen) evenals indirect aan GVB toegerekende opbrengsten uit het aandeel van de landelijke en regionale verkoop van interoperabele abonnementen (OV-jaarkarten, Randstad-Noord zone-abonnementen). De indirecte opbrengsten worden bepaald op basis van diverse verdeelsystemen, gebaseerd op het via de OV-chipkaart gemeten reisgedrag. De definitieve afrekening van de opbrengst vierde kwartaal wordt verwacht in het eerste kwartaal van het jaar volgend op het verslagjaar. De in de jaarrekening opgenomen opbrengst voor interoperabele abonnementen is een zo betrouwbaar mogelijke inschatting gebaseerd op de laatst bekende informatie en toegerekend aan de periode waarop het reisrecht van toepassing is.

#### Contractopbrengsten

De contractopbrengsten betreffen subsidies voortvloeiend uit:

- het OV-concessiecontract tussen GVB en Vervoerregio Amsterdam voor de exploitatie van openbaar vervoer en de sociale veiligheid rond het openbaar vervoer;
- het contract tussen GVB en de afdeling Metro en Tram van gemeente Amsterdam voor het beheer en onderhoud van de railinfrastructuur; met ingang van 1 januari 2022 is dit contract komen te vervallen en is de nieuwe OV-Governance van kracht. Vanaf 1 januari 2022 is Vervoerregio Amsterdam de opdrachtgever voor alle beheer- en onderhoudsactiviteiten van de railinfrastructuur en is GVB Infra BV opdrachtnemer.
- het contract tussen GVB en de afdeling Verkeer en Openbare Ruimte van gemeente Amsterdam voor vervoer met de GVB veren en ponten.

Alle contractopbrengsten worden verwerkt in het resultaat in de periode waarin de daaraan gerelateerde activiteiten zijn verricht. In de contracten zijn afspraken gemaakt over prestaties. Deze afspraken worden verwerkt in de winst-en-verliesrekening.

### **Opbrengsten uit werken voor derden**

De opbrengsten uit de beheer- en onderhoudsprojecten railinfrastructuur die GVB voor derden verricht, zijn afzonderlijk gerubriceerd in de netto-omzet onder opbrengsten uit werken voor derden.

De voortgang van de verrichte prestaties wordt bepaald op basis van de tot de balansdatum gemaakte projectkosten in verhouding tot de geschatte totale projectkosten. Als het resultaat (nog) niet op betrouwbare wijze kan worden ingeschat, worden de opbrengsten als opbrengsten werken voor derden verwerkt in de winst-en-verliesrekening tot het bedrag van de gemaakte projectkosten dat waarschijnlijk kan worden verhaald; de projectkosten worden verwerkt in de winst-en-verliesrekening in de periode waarin ze zijn gemaakt.

Zodra het resultaat op betrouwbare wijze kan worden bepaald, vindt opbrengstverantwoording plaats volgens de PoC-methode naar rato van de verrichte prestaties op balansdatum.

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de projectopbrengsten en projectkosten. Projectopbrengsten zijn de contractueel overeengekomen opbrengsten en opbrengsten uit hoofde van meer- en minderwerk, claims en vergoedingen als en voor zover het waarschijnlijk is dat deze worden gerealiseerd en ze betrouwbaar kunnen worden bepaald. Projectkosten zijn de direct op het project betrekking hebbende kosten, die aan projectactiviteiten worden toegerekend en toegewezen kunnen worden aan het project, en andere kosten die contractueel aan de opdrachtgever kunnen worden toegerekend.

Als het waarschijnlijk is dat de totale projectkosten de totale projectopbrengsten overschrijden, worden de verwachte verliezen onmiddellijk in het resultaat verwerkt. De voorziening voor het verlies maakt deel uit van de post onderhanden projecten op de balans.

### **Overheidssubsidies**

Overheidssubsidies bestaan uit exploitatiesubsidies, investeringsbijdragen en de beschikbaarheidsvergoeding. Exploitatiesubsidies worden verantwoord als opbrengst in het jaar waarin de gesubsidieerde kosten zijn gemaakt of opbrengsten zijn gederfd, of wanneer zich een gesubsidieerd exploitatietekort heeft voorgedaan. De subsidies worden verantwoord als het waarschijnlijk is dat deze worden ontvangen.

Investeringsbijdragen worden in mindering gebracht op de daarbij behorende investeringen. Investeringsbijdragen worden geamortiseerd. Deze amortisatie wordt als onderdeel van de afschrijvingen verwerkt in de winst-en-verliesrekening.

Bij het verzoek van het kabinet om een volwaardige dienstregeling aan te bieden terwijl de reizigersaantallen en dus ook de reizigersopbrengsten vanwege corona nog beperkt zijn, hoort een vergoeding. Na overleg met de OV-partijen heeft de Rijksoverheid besloten om tot een beschikbaarheidsvergoeding te komen in 2020 en in 2021. Onder voorwaarden betreft de vergoeding in 2021 100% van de kosten (in 2020 was dit 95%), die in aanmerking komen voor de beschikbaarheidsvergoeding. Het Rijk, concessieverleners en vervoerbedrijven als concessiehouders willen binnen gegeven omstandigheden en beleid, er voor zorgen dat op ieder moment zoveel mogelijk reizigers van het openbaar vervoer gebruik maken. De vergoeding is bestemd voor al het openbaar vervoer onder een concessie.

### **Kosten uitbesteed werk en andere externe kosten**

Hieronder zijn begrepen de ten behoeve van de bedrijfsopbrengsten gemaakte kosten, voor zover deze kosten door derden in rekening zijn gebracht en niet zijn aan te merken als kosten van grond- en hulpstoffen.

### **Personeelsbeloningen**

De beloningen van het personeel worden als last in de winst-en-verliesrekening verantwoord in de periode waarin de arbeidsprestatie wordt verricht en, voor zover nog niet uitbetaald, als verplichting op de balans opgenomen. Als de reeds betaalde bedragen de verschuldigde beloningen overtreffen, wordt het meerdere opgenomen als een overlopend actief voor zover er sprake zal zijn van terugbetaling door het personeel of van verrekening met toekomstige betalingen door de vennootschap. Voor de beloning met opbouw van rechten worden de verwachte lasten gedurende het dienstverband in aanmerking genomen.

Als een beloning wordt betaald, waarbij geen rechten worden opgebouwd worden de verwachte lasten verantwoord in de periode waarover deze beloning is verschuldigd. Voor op balansdatum bestaande verplichtingen tot het in de toekomst doorbetalen van beloningen aan personeelsleden die op balansdatum naar verwachting blijvend geheel of gedeeltelijk niet in staat zijn om werkzaamheden te verrichten door ziekte of arbeidsongeschiktheid wordt een voorziening opgenomen.

De verantwoorde verplichting betreft de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de desbetreffende verplichting op balansdatum af te wikkelen. De beste schatting is gebaseerd op contractuele afspraken met personeelsleden. Toevoegingen aan en vrijval van verplichtingen worden ten laste respectievelijk ten gunste van de winst-en-verliesrekening gebracht.

### **Ontslagvergoedingen**

Ontslagvergoedingen zijn vergoedingen die worden toegekend in ruil voor de beëindiging van het dienstverband. Een uitkering als gevolg van ontslag wordt als last verwerkt als de onderneming zich aantoonbaar onvoorwaardelijk heeft verbonden tot betaling van een ontslagvergoeding.

### **Pensioenen**

GVB Holding NV heeft een toegezegde pensioenregeling voor haar werknemers. De pensioenregeling is ondergebracht bij het Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds (ABP) en in de jaarrekening verwerkt volgens de verplichtingenbenadering. De over het verslagjaar verschuldigde premies worden als lasten verantwoord. GVB heeft geen verplichting tot het voldoen van aanvullende bijdragen in geval van een tekort bij het pensioenfonds, anders dan het effect van hogere toekomstige premies.

Medewerkers hebben op de pensioengerechtigde leeftijd recht op een pensioen dat is gebaseerd op het gemiddeld verdiende loon berekend over de jaren dat de werknemer pensioen heeft opgebouwd bij GVB.

ABP probeert elk jaar het pensioen te verhogen met de gemiddelde stijging van de lonen in de sectoren overheid en onderwijs. Het bestuur van ABP beoordeelt per jaar of het pensioen kan worden geïndexeerd. Dit is afhankelijk van de dekkingsgraad (het vermogen van het pensioenfonds gedeeld door zijn financiële verplichtingen). De dekkingsgraad van ABP is op 31 december 2021 110,2% (2020: 93,2%). De premies worden verantwoord als personeelskosten zodra deze zijn verschuldigd. Vooruitbetaalde premies worden opgenomen als overlopende activa als dit leidt tot een terug storting of tot een vermindering van toekomstige betalingen. Nog niet betaalde premies worden als verplichting op de balans opgenomen.

### **Financiële baten en lasten**

Renteopbrengsten worden tijdsevenredig in de winst-en-verliesrekening verwerkt, rekening houdend met de effectieve rentevoet van de desbetreffende actiefpost. Rentelasten komen ten laste van het jaar waarover zij worden verschuldigd.

### **Vennootschapsbelasting**

De vennootschapsbelasting wordt berekend over het resultaat voor belastingen in de winst-en-verliesrekening, rekening houdend met beschikbare, fiscaal compensabele verliezen uit voorgaande boekjaren en vrijgestelde winstbestanddelen en na bijtelling van niet-aftrekbare kosten.

De belastingen worden in de winst-en-verliesrekening opgenomen, behalve voor zover deze betrekking hebben op posten die rechtstreeks in het groepsvermogen worden opgenomen, in welk geval de belasting in het groepsvermogen wordt verwerkt, of op overnames.

De over het boekjaar verschuldigde en verrekenbare belasting is de naar verwachting te betalen belasting over de belastbare winst over het boekjaar, berekend aan de hand van belastingtarieven die zijn vastgesteld op verslagdatum, dan wel waartoe materieel al op verslagdatum is besloten, en eventuele correcties op de over voorgaande jaren verschuldigde belasting.

### **Resultaat uit deelnemingen**

Het resultaat van de deelnemingen wordt bepaald aan de hand van de grondslagen van de groep.

### **Bepaling van de reële waarde**

De reële waarde van een financieel instrument is het bedrag waarvoor een actief kan worden verhandeld of een passief kan worden afgewikkeld tussen ter zake goed geïnformeerde partijen, die tot een transactie bereid en van elkaar onafhankelijk zijn. De reële waarde van in de balans opgenomen financiële instrumenten benadert de boekwaarde daarvan.

### **Gebeurtenissen na balansdatum**

Gebeurtenissen die nadere informatie geven over de feitelijke situatie per balansdatum en die blijken tot aan de datum van het opmaken van de jaarrekening worden verwerkt in de jaarrekening.

Gebeurtenissen die geen nadere informatie geven over de feitelijke situatie per balansdatum worden niet in de jaarrekening verwerkt. Als dergelijke gebeurtenissen van belang zijn voor de oordeelsvorming van de gebruikers van de jaarrekening worden de aard en de geschatte financiële gevolgen ervan toegelicht in de jaarrekening.

### **Grondslagen voor het kasstroomoverzicht**

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode.

In het kasstroomoverzicht wordt onderscheid gemaakt in kasstromen uit operationele, investerings- en financieringsactiviteiten. De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uit kasmiddelen en banktegoeden. Alle banktegoeden kunnen worden beschouwd als liquide. Ontvangsten en uitgaven uit hoofde van rente en ontvangen dividenden zijn opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten. Betaalde dividenden zijn opgenomen onder de kasstroom uit financieringsactiviteiten. Transacties waarbij geen instroom of uitstroom van kasmiddelen plaatsvindt, zijn niet in het kasstroomoverzicht opgenomen.

# Toelichting bij de geconsolideerde balans op 31 december 2021

## 1. Immateriële vaste activa

Tabel 37

| Bedragen in duizenden euro's     | Software | Activa in aanbouw | 2021  | 2020  |
|----------------------------------|----------|-------------------|-------|-------|
| <i>Percentage afschrijvingen</i> | 5-25%    | -                 |       |       |
| Aanschafwaarde                   | -        | 1.860             | 1.860 | -     |
| <b>Boekwaarde op 1 januari</b>   | -        | 1.860             | 1.860 | -     |
| Investerings                     | 262      | 2.440             | 2.702 | 1.860 |
| Ingebruiknames                   | 371      | -371              | -     | -     |
| Afschrijvingen                   | -71      | -                 | -71   | -     |
| <b>Mutaties in boekwaarde</b>    |          | 2.069             | 2.631 |       |
| Aanschafwaarde                   | 633      | 3.929             | 4.562 | 1.860 |
| Cumulatieve afschrijvingen       | -71      | -                 | -71   | -     |
| <b>Boekwaarde op 31 december</b> | 562      | 3.929             | 4.491 | 1.860 |

### Activa in aanbouw

De activa in aanbouw betreft de ontwikkeling van een nieuw planningsysteem voor de modaliteiten bus, tram, metro en veren en overige software.

## 2. Materiële vaste activa

Tabel 38

| Bedragen in duizenden euro's                  | Terreinen    | Bedrijfs-gebouwen | Rijdend materieel | Andere vaste bedrijfsmiddelen | Activa in aanbouw | 2021           | 2020           |
|-----------------------------------------------|--------------|-------------------|-------------------|-------------------------------|-------------------|----------------|----------------|
| <i>Percentage afschrijvingen</i>              | <i>2%</i>    | <i>2-20%</i>      | <i>3-7%</i>       | <i>5-25%</i>                  | -                 |                |                |
| Aanschafwaarde                                | 10.374       | 112.149           | 995.322           | 187.679                       | 203.212           | 1.508.736      | 1.443.580      |
| Investeringsbijdragen                         | -51          | -34.211           | -583.750          | -42.512                       | -44.959           | -705.483       | -687.816       |
| Cumulatieve afschrijvingen                    | -2.887       | -64.781           | -546.427          | -139.660                      | -                 | -753.755       | -738.819       |
| Cumulatieve amortisatie investeringsbijdragen | 8            | 10.618            | 244.606           | 38.278                        | -                 | 293.510        | 262.789        |
| <b>Boekwaarde op 1 januari</b>                | <b>7.444</b> | <b>23.775</b>     | <b>109.751</b>    | <b>43.785</b>                 | <b>158.253</b>    | <b>343.008</b> | <b>279.734</b> |
| Investeringsbijdragen                         | -            | 150               | 108.088           | 4.382                         | -16.434           | 96.186         | 112.930        |
| Ingebruiknames                                | -            | 20.051            | 16.564            | 11.698                        | -48.313           | -              | -              |
| Investeringsbijdragen                         | -            | -15.666           | -17.387           | -8.774                        | 6.274             | -35.553        | -29.379        |
| Ingebruiknames                                | -            | -828              | -12.875           | -1.078                        | 14.781            | -              | -              |
| investeringsbijdragen                         |              |                   |                   |                               |                   |                |                |
| Desinvesteringen                              | -83          | -1.645            | -81.738           | -1.041                        | -                 | -84.507        | -47.774        |
| aanschafwaarde                                |              |                   |                   |                               |                   |                |                |
| Desinvesteringen                              | 24           | 1.275             | 78.131            | 888                           | -                 | 80.318         | 47.750         |
| afschrijvingen                                |              |                   |                   |                               |                   |                |                |
| Desinvesteringen                              | -            | 164               | 30.726            | 585                           | -                 | 31.475         | 11.712         |
| investeringsbijdragen                         |              |                   |                   |                               |                   |                |                |
| Desinvesteringen                              | -            | -137              | -30.203           | -585                          | -                 | -30.925        | -11.704        |
| amortisatie                                   |              |                   |                   |                               |                   |                |                |
| investeringsbijdragen                         |              |                   |                   |                               |                   |                |                |
| Afschrijvingen                                | -246         | -5.952            | -46.102           | -13.573                       | -                 | -65.873        | -62.686        |
| Amortisatie                                   | 1            | 3.441             | 33.867            | 3.575                         | -                 | 40.884         | 42.425         |
| investeringsbijdragen                         |              |                   |                   |                               |                   |                |                |
| <b>Mutaties in boekwaarde</b>                 | <b>-304</b>  | <b>853</b>        | <b>79.071</b>     | <b>-3.923</b>                 | <b>-43.692</b>    | <b>32.005</b>  | <b>63.274</b>  |
| Aanschafwaarde                                | 10.291       | 130.705           | 1.038.236         | 202.718                       | 138.465           | 1.520.415      | 1.508.736      |
| Investeringsbijdragen                         | -51          | -50.541           | -583.286          | -51.779                       | -23.904           | -709.561       | -705.483       |
| Cumulatieve afschrijvingen                    | -3.109       | -69.458           | -514.398          | -152.345                      | -                 | -739.310       | -753.755       |
| Cumulatieve amortisatie investeringsbijdragen | 9            | 13.922            | 248.270           | 41.268                        | -                 | 303.469        | 293.510        |
| <b>Boekwaarde op 31 december</b>              | <b>7.140</b> | <b>24.628</b>     | <b>188.822</b>    | <b>39.862</b>                 | <b>114.561</b>    | <b>375.013</b> | <b>343.008</b> |

### Terreinen

GVB heeft op 1 januari 2007 terreinen in erfpacht gekregen van gemeente Amsterdam voor een periode van 50 jaar. De erfpachtcanon over deze periode is vooruitbetaald en wordt lineair afgeschreven.

## Activa in aanbouw

Onder activa in aanbouw zijn ook begrepen de vooruitbetalingen op activa.

## Investerings- en investeringsbijdragen

De investeringen bedragen in 2021 € 96,2 miljoen (2020: € 112,9 miljoen). Ter dekking van een deel van de investeringen hebben GVB Activa BV en GVB Veren BV in 2021 investeringsbijdragen ontvangen van respectievelijk Vervoerregio Amsterdam en Verkeer en Openbare Ruimte van gemeente Amsterdam ter hoogte van € 35,6 miljoen (2020: € 29,4 miljoen).

Op 31 december 2021 is nog steeds een groot deel van het rijdend materieel gefinancierd door middel van investeringsbijdragen van Vervoerregio Amsterdam. Het rijdend materieel dat in 2021 in gebruik is genomen wordt middels kapitaallastenvergoeding door Vervoerregio Amsterdam bekostigd.

## Terugklapclausule

De strategische activa van GVB zijn ondergebracht in GVB Activa BV. In de 'Overeenkomst van geclausuleerde koop en overdracht GVB Activa BV' is vastgelegd in welke gevallen gemeente Amsterdam, GVB Holding NV kan verzoeken de aandelen in GVB Activa BV in eigendom aan haar over te dragen ('de terugklap'). Gemeente Amsterdam heeft een pandrecht op alle activa, vorderingen en de aandelen in GVB Activa BV. Voor de activa en bijbehorende vorderingen uit verzekeringspolissen en koopovereenkomsten die met investeringsbijdragen van Vervoerregio Amsterdam zijn gefinancierd, berust een pandrecht bij de Vervoerregio Amsterdam. Voor toekomstige investeringen zal volgens deze afspraken worden gehandeld. Op de registergoederen in GVB Activa BV rust een recht van hypotheek.

De strategische activa die betrekking hebben op de veren zijn ondergebracht in GVB Veren BV. In de 'Overeenkomst van geclausuleerde koop en overdracht GVB Veren BV' is vastgelegd in welke gevallen gemeente Amsterdam GVB Holding NV kan verzoeken de aandelen in GVB Veren BV in eigendom aan haar over te dragen (de 'terugklap'). Op alle activa, vorderingen en de aandelen in GVB Veren BV rust een pandrecht ten behoeve van gemeente Amsterdam. Op de registergoederen in GVB Veren BV rust een recht van hypotheek.

De 'terugklap' ziet toe op € 352,5 miljoen van de € 379,5 miljoen.

## 3. Financiële vaste activa

Tabel 39

| Bedragen in duizenden euro's | 31 december 2021 | 31 december 2020 |
|------------------------------|------------------|------------------|
| Latente belastingvorderingen | 151              | 1.402            |
| <b>Totaal</b>                | <b>151</b>       | <b>1.402</b>     |

Tabel 40

| Bedragen in duizenden euro's      | 1 januari 2021 | mutatie       | 31 december 2021 |
|-----------------------------------|----------------|---------------|------------------|
| GVB Holding NV vennootschappelijk | 208            | -3            | 205              |
| GVB groepsmaatschappijen          | 1.194          | -1.248        | -54              |
| <b>Totaal</b>                     | <b>1.402</b>   | <b>-1.251</b> | <b>151</b>       |

### Latente belastingvorderingen

De latente belastingvorderingen zijn vanaf 2016 ontstaan als gevolg van de invoering van de vennootschapsbelasting en hebben betrekking op compensabele verliezen. De te betalen vennootschapsbelasting over 2021 wordt in mindering gebracht op de latente belastingvorderingen.

## 4. Voorraden

Tabel 41

| Bedragen in duizenden euro's      | 31 december 2021 | 31 december 2020 |
|-----------------------------------|------------------|------------------|
| Grond- en hulpstoffen             | 34.049           | 37.111           |
| Gereed product en handelsgoederen | 1.647            | 1.959            |
| Vooruitbetaald op voorraden       | 52               | 19               |
| <b>Totaal</b>                     | <b>35.748</b>    | <b>39.089</b>    |

### Grond- en hulpstoffen

De post grond- en hulpstoffen betreft de waarde van de op balansdatum aanwezige magazijnonderdelen voor rijdend materieel en de railinfrastructuur.

Hierin zijn begrepen de vervangingsonderdelen. Die worden gewaardeerd tegen vervaardigingsprijs of lagere opbrengstwaarde. De vervaardigingsprijs omvat alle kosten die samenhangen met de verkrijging of vervaardiging. Onder de kosten van vervaardiging vallen directe loonkosten, materiaalkosten en toeslagen voor aan de productie gerelateerde kosten. De vervangingsonderdelen worden door GVB zelf vervaardigd.

### Gereed product en handelsgoederen

Gereed product en handelsgoederen betreft de verkrijgingssprijs van de voorraad kaarten.

### Vooruitbetaald op voorraden

Een apart onderdeel van de voorraad betreft de nog te ontvangen goederen waarvoor de factuur al is betaald.

Er is een voorziening getroffen voor incurante voorraden van € 6,7 miljoen (2020: € 7,2 miljoen). Het verloop van de voorziening voor incurantheid (i.c. afwaardering van voorraden naar lagere opbrengstwaarde) is als volgt:

Tabel 42

| Bedragen in duizenden euro's                      | 31 december 2021 | 31 december 2020 |
|---------------------------------------------------|------------------|------------------|
| <b>Stand op 1 januari</b>                         | <b>7.242</b>     | <b>6.012</b>     |
| Mutatie ten laste van de winst-en-verliesrekening | -509             | 1.230            |
| <b>Stand op 31 december</b>                       | <b>6.733</b>     | <b>7.242</b>     |

## 5. Onderhanden projecten

Tabel 43

| Bedragen in duizenden euro's       | 31 december 2021 | 31 december 2020 |
|------------------------------------|------------------|------------------|
| Projectkosten                      | 82.154           | 161.634          |
| Toegerekende winst                 | 3.537            | 3.725            |
| Verliesvoorziening                 | -690             | -2.582           |
| Gedeclareerde termijnen            | -80.250          | -152.328         |
| <b>Stand op 31 december</b>        | <b>4.751</b>     | <b>10.449</b>    |
| <b>Onderhanden projecten</b>       |                  |                  |
| Onderhanden projecten vordering    | 14.893           | 24.497           |
| Onderhanden projecten verplichting | -10.142          | -14.048          |
| <b>Totaal</b>                      | <b>4.751</b>     | <b>10.449</b>    |

De post onderhanden projecten betreft met name het saldo van op 31 december 2021 lopende beheer- en onderhoudsprojecten aan de railinfrastructuur, in opdracht van afdeling Metro en Tram van gemeente Amsterdam.

## 6. Vorderingen

Tabel 44

| Bedragen in duizenden euro's       | 31 december 2021 | 31 december 2020 |
|------------------------------------|------------------|------------------|
| Handelsdebiteuren                  | 13.528           | 18.656           |
| Beschikbaarheidsvergoeding OV 2020 | 6.046            | 30.239           |
| Beschikbaarheidsvergoeding OV 2021 | 22.920           | -                |
| Overige vorderingen                | 21.060           | 24.817           |
| <b>Totaal</b>                      | <b>63.554</b>    | <b>73.712</b>    |

### Handelsdebiteuren

Handelsdebiteuren bestaan voor € 8,4 miljoen (2020: € 7,5 miljoen) uit vorderingen op verbonden partijen, te weten gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam.

Voor handelsdebiteuren is een voorziening getroffen van 46 duizend euro.

### Beschikbaarheidsvergoeding OV 2020 en 2021

Deze vergoeding (BVOV2020 en BVOV2021) wordt verstrekt door de Rijksoverheid in verband met het grotendeels rijden van de dienstregeling ondanks het geringe aantal reizigers. Over 2020 heeft GVB nog een vordering open staan van € 6,0 miljoen. In juni 2021 heeft Exploitatie BV een voorschot van € 133,9 miljoen ontvangen (uit naam van de Rijksoverheid) van Vervoerregio Amsterdam op het totaal van de ingediende BVOV2021 van € 156,9 miljoen.

### Overige vorderingen

Overige vorderingen bestaat voor € 6,2 miljoen (2020: € 9,8 miljoen) uit nog te factureren investeringsbijdragen en kapitaallastenvergoeding aan verbonden partijen, te weten Vervoerregio Amsterdam en gemeente Amsterdam en uit vooruitbetaalde vennootschapsbelasting op voorlopige en definitieve aanslagen over de periode 2016-2021 van € 6,4 miljoen. De fiscale eenheid GVB Holding NV heeft bezwaar aangetekend tegen de definitief opgelegde aanslagen

vennootschapsbelasting over de boekjaren 2016 en 2017. Over de boekjaren 2018 tot en met 2021 is GVB nog in discussie met de belastingdienst.

Alle vorderingen, met uitzondering van de vooruitbetaalde vennootschapsbelasting, hebben een looptijd korter dan één jaar.

## 7. Liquide middelen

De liquide middelen bestaan op 31 december 2021 voor € 29,7 miljoen (2020: € 35,0 miljoen) uit vrij opneembare banktegoeden en kasmiddelen. Een bedrag van € 10,2 miljoen (2020: € 10,0 miljoen) is ondergebracht in spaarproducten die vrij opneembaar zijn en een variabele rente hebben.

### Toelichting bij het kasstroomoverzicht

Het bedrijfsresultaat is € 9,4 miljoen.

## 8. Groepsvermogen

Tabel 45

| Bedragen in duizenden euro's     | Gestort aandelenkapitaal | Agio          | Overige reserves | Onverdeeld resultaat | 2021          | 2020          |
|----------------------------------|--------------------------|---------------|------------------|----------------------|---------------|---------------|
| <b>Boekwaarde op 1 januari</b>   | 20.000                   | 58.830        | 17.714           | -2.416               | <b>94.128</b> | 96.544        |
| Prioriteitsaandeel               | 1                        | -             | -                | -                    | 1             | -             |
| Dividuitkering                   | -                        | -             | -                | -                    | -             | -             |
| Resultaatbestemming              | -                        | -             | -2.416           | 2.416                | -             | -             |
| Resultaat boekjaar               | -                        | -             | -                | 5.206                | 5.206         | -2.416        |
| <b>Boekwaarde op 31 december</b> | <b>20.001</b>            | <b>58.830</b> | <b>15.298</b>    | <b>5.206</b>         | <b>99.335</b> | <b>94.128</b> |

### Groepsvermogen

Het geconsolideerde groepsvermogen en resultaat wijkt af van het eigen vermogen en het resultaat volgens de vennootschappelijk jaarrekening. Het verschil wordt verklaard door negatieve deelnemingswaarde van GVB Stations Retail & Ontwikkeling BV die in de geconsolideerde jaarrekening op nihil wordt gewaardeerd.

### Gestort aandelenkapitaal

Het maatschappelijk kapitaal van de vennootschap bedraagt € 100 miljoen, verdeeld in 100.000 gewone aandelen van nominaal € 1.000 per stuk. Er zijn 20.000 geplaatste aandelen die geheel zijn volgestort. Alle geplaatste aandelen zijn in handen van gemeente Amsterdam. De aandeelhouders zijn gerechtigd tot dividend dat jaarlijks wordt gedeclareerd op basis van het besluit van de algemene vergadering betreffende de resultaatbestemming. De aandeelhouders hebben het recht om per aandeel één stem uit te brengen tijdens vergaderingen van de vennootschap. In december 2021 heeft GVB met gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam een akkoord over een herverdeling van taken en verantwoordelijkheden gesloten. Deze nieuwe structuur, die is ingegaan op 1 januari 2022, betekent onder meer dat Vervoerregio Amsterdam behalve opdrachtgever nu ook medeaandeelhouder is, en dat GVB niet alleen uitvoerder is, maar ook beheerder. Vervoerregio Amsterdam is met ingang van 23 december 2021 medeaandeelhouder. Zij heeft 1 prioriteitsaandeel verworven tegen een nominale waarde van € 1.000.

**Agio**

Het agio is ontstaan als gevolg van de inbreng van de boekwaarde van de activa en passiva op 1 januari 2007 van de gemeentelijke diensttakken GVB, Veren en MEA BV, boven de waarde van het geplaatste en gestorte kapitaal.

**Overige reserves**

Het resultaat over 2020 is onttrokken aan de overige reserves conform het voorstel van het bestuur.

**Voorstel tot resultaatbestemming**

De jaarrekening 2020 is vastgesteld in de algemene vergadering, gehouden op 20 mei 2021. De algemene vergadering heeft de bestemming van het resultaat vastgesteld conform het voorstel van het bestuur.

Aan de algemene vergadering van 18 mei 2022 wordt voorgesteld het resultaat over 2021 van € 5,2 miljoen toe voegen aan de overige reserves.

## 9. Voorzieningen

Tabel 46

| Bedragen in duizenden euro's          | 1 januari 2021 | Dotatie      | Onttrekking   | Vrijval     | 31 december 2021 |
|---------------------------------------|----------------|--------------|---------------|-------------|------------------|
| <b>Personeelsvoorzieningen</b>        |                |              |               |             |                  |
| FLP                                   | 2.273          | 239          | 427           | -           | 2.085            |
| Uitkering bij jubilea                 | 4.060          | 190          | 325           | -           | 3.925            |
| WGA                                   | 4.339          | 640          | 732           | -           | 4.247            |
| Reorganisatie                         | 1.828          | -            | 1.098         | -82         | 648              |
| Zware beroepenregeling                | -              | 6.528        | 540           | -           | 5.988            |
| Langdurig zieken                      | 1.371          | -            | 97            | -272        | 1.002            |
| Voormalig personeel                   | 1.533          | 660          | 961           | -           | 1.232            |
| Overige personeelsvoorzieningen       | 1.607          | -            | 321           | -262        | 1.024            |
| <b>Totaal personeelsvoorzieningen</b> | <b>17.011</b>  | <b>8.257</b> | <b>4.501</b>  | <b>-616</b> | <b>20.151</b>    |
| <b>Overige voorzieningen</b>          |                |              |               |             |                  |
| Instandhoudingsverplichtingen         | 20.270         | 33           | 7.170         | -           | 13.133           |
| <b>Totaal</b>                         | <b>37.281</b>  | <b>8.290</b> | <b>11.671</b> | <b>-616</b> | <b>33.284</b>    |

### Personeelsvoorzieningen

De dotatie voor uitkering bij jubilea bestaat voor € 27 duizend uit rentetoevoeging. De overige personeelsvoorzieningen bestaan uit de voorziening voor loonsuppletie bij arbeidsongeschiktheid en de wet arbeidsmarkt in balans (WAB). Voor verdere toelichting op de personeelsvoorzieningen verwijzen we naar de tekst in de grondslagen.

### Overige voorzieningen: instandhoudingsverplichtingen

GVB Activa BV heeft verplichtingen richting gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam met betrekking tot de instandhouding van de strategische activa waaronder metro- en trammaterieel. Voor verdere toelichting op deze voorziening verwijzen we naar de tekst in de grondslagen.

Tabel 47 Specificatie van de voorzieningen naar verwachte looptijd

| Bedragen in duizenden euro's          | < 1 jaar      | > 1 jr < 5 jr | > 5 jaar     | Totaal        |
|---------------------------------------|---------------|---------------|--------------|---------------|
| <b>Personeelsvoorzieningen</b>        |               |               |              |               |
| FLP                                   | 476           | 1.424         | 185          | 2.085         |
| Uitkering bij jubilea                 | 221           | 975           | 2.729        | 3.925         |
| WGA                                   | 1.232         | 1.883         | 1.132        | 4.247         |
| Reorganisatie                         | 648           | -             | -            | 648           |
| Zware beropenregeling                 | 2.247         | 3.741         | -            | 5.988         |
| Langdurig zieken                      | 1.002         | -             | -            | 1.002         |
| Voormalig personeel                   | 626           | 327           | 279          | 1.232         |
| Overige personeelsvoorzieningen       | 258           | 419           | 347          | 1.024         |
| <b>Totaal personeelsvoorzieningen</b> | <b>6.710</b>  | <b>8.769</b>  | <b>4.672</b> | <b>20.151</b> |
| <b>Overige voorzieningen</b>          |               |               |              |               |
| Instandhoudingsverplichtingen         | 8.560         | 4.573         | -            | 13.133        |
| <b>Totaal</b>                         | <b>15.270</b> | <b>13.342</b> | <b>4.672</b> | <b>33.284</b> |

## 10. Langlopende schulden

Tabel 48

| Bedragen in duizenden euro's | 31 december 2021 | 31 december 2020 |
|------------------------------|------------------|------------------|
| RCF lening                   | 78.000           | 40.000           |
| Vastrentende lening          | 140.000          | 145.000          |
| Financieringskosten          | -345             | -467             |
| <b>Totaal</b>                | <b>217.655</b>   | <b>184.533</b>   |

De aflossingsverplichting in 2022 van € 5,0 miljoen op de vastrentende lening is opgenomen onder de kortlopende schulden.

Tabel 49

| Bedragen in duizenden euro's | 1 januari 2021 | Aflossing | Toevoeging    | 31 december 2021 | Kortlopend deel op 31 december 2021 |
|------------------------------|----------------|-----------|---------------|------------------|-------------------------------------|
| RCF lening                   | 40.000         | -         | 38.000        | 78.000           |                                     |
| Vastrentende lening          | 145.000        | -         | -             | 145.000          | 5.000                               |
| <b>Totaal</b>                | <b>185.000</b> | <b>-</b>  | <b>38.000</b> | <b>223.000</b>   | <b>5.000</b>                        |

Tabel 50

| Bedragen in duizenden euro's | 1 januari 2021 | Toevoeging | Afschrijving | 31 december 2021 |
|------------------------------|----------------|------------|--------------|------------------|
| Financieringskosten          | -467           | -          | 122          | -345             |
| <b>Totaal</b>                | <b>-467</b>    | <b>-</b>   | <b>122</b>   | <b>-345</b>      |

### RCF lening

GVB heeft in oktober 2019 een externe kredietfaciliteit van € 400,0 miljoen afgesloten bij de BNG Bank en de Nederlandse Waterschapsbank in samenwerking met Vervoerregio Amsterdam. Deze kredietfaciliteit van € 400,0 miljoen wordt in tranches verstrekt. Op 31 december 2021 bedraagt deze maximale kredietfaciliteit € 275,0 miljoen. Op 31 december 2021 heeft GVB uit de maximale kredietfaciliteit van € 275,0 miljoen € 78,0 miljoen 'getrokken'. Deze trekking heeft een looptijd van 1 maand. In 2022 wordt deze kredietfaciliteit met € 75,0 miljoen verhoogd tot € 350,0 miljoen. Deze kredietfaciliteit wordt gebruikt voor de aanschaf van onder andere nieuwe bussen, trams en metro's. Vervoerregio Amsterdam vergoedt aan GVB de kapitaallasten van de kredietfaciliteit.

### Vastrentende lening

In april 2020 heeft GVB externe financiering aangetrokken bij BNG Bank en de Nederlandse Waterschapsbank ten bedrage van € 150,0 miljoen met een looptijd tot 31 december 2050 tegen een vast rentepercentage van 0.847%. GVB heeft deze faciliteit volledig "getrokken" in 2020. Jaarlijks wordt op deze lening € 5 miljoen afgelost. Vervoerregio Amsterdam vergoedt aan GVB de kapitaallasten van de lening.

De financieringskosten zijn in mindering gebracht op de hoogte van de langlopende schulden.

## 11. Kortlopende schulden

Tabel 51

| Bedragen in duizenden euro's                 | 31 december 2021 | 31 december 2020 |
|----------------------------------------------|------------------|------------------|
| Vooruitontvangen bedragen                    | 47.910           | 48.139           |
| Schulden aan leveranciers                    | 22.122           | 16.401           |
| Belastingen en premies sociale verzekeringen | 14.731           | 13.400           |
| Schulden terzake van pensioenen              | 3.399            | 3.499            |
| Overige schulden                             | 78.444           | 109.902          |
| <b>Totaal</b>                                | <b>166.606</b>   | <b>191.341</b>   |

### Vooruitontvangen bedragen

In december 2021 heeft GVB € 33,9 miljoen vooruit ontvangen van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap voor de OV-studentenkaart 2022 (2020: € 26,9 miljoen). GVB heeft € 1,9 miljoen aan investeringsbijdragen vooruitontvangen van afdeling Verkeer & Openbare Ruimte van gemeente Amsterdam voor de NZK-ponten van GVB Veren BV (2020: € 8,5 miljoen) en € 6,1 miljoen voor verkopen van jaarabbonnementen in 2021 waarvan het reisrecht betrekking heeft op 2022 (2020: € 7,1 miljoen).

### Belastingen en premies sociale verzekeringen

De af te dragen loonheffing en premie sociale verzekeringen bedraagt € 13,0 miljoen (2020 € 12,9 miljoen). De af te dragen omzetbelasting bedraagt € 1,5 miljoen (2020: € 0,2 miljoen) en af te dragen BUA bedraagt € 0,3 miljoen (2020: € 0,3 miljoen).

### Overige schulden

De overige schulden bestaan met name uit een schuld aan personeel € 28,8 miljoen (2020: € 29,5 miljoen) en op 31 december 2021 nog te betalen kosten met betrekking tot 2021 waarvoor nog geen facturen zijn ontvangen € 35,8 miljoen (2020 € 29,9 miljoen). Verder bestaat deze post uit de van Vervoerregio Amsterdam teveel ontvangen subsidie voor de exploitatie van het openbaar vervoer en sociale veiligheid van € 1,0 miljoen (2020: € 10,2 miljoen) en is de aflossingsverplichting op een langlopende lening van € 5,0 miljoen opgenomen onder de overige schulden.

Alle kortlopende schulden hebben een looptijd korter dan één jaar.

# Niet uit de balans blijvende rechten en verplichtingen

## I Toekomstige financiële verplichtingen operationele lease, langlopende huurcontracten en investeringen

### Operationele lease en langlopende huurcontracten

De nominale waarde van de op 31 december 2021 resterende termijnen voor operationele lease en langlopende huurcontracten bedraagt € 4,8 miljoen.

Het betaalschema luidt als volgt:

Tabel 52

| Bedragen in duizenden euro's | Operationele lease | Langlopende huurcontracten | Totaal per jaar |
|------------------------------|--------------------|----------------------------|-----------------|
| <b>Jaar</b>                  |                    |                            |                 |
| 2022                         | 447                | 1.403                      | 1.850           |
| 2023                         | 271                | 1.338                      | 1.609           |
| 2024                         | 178                | 855                        | 1.033           |
| 2025                         | 62                 | 205                        | 267             |
| 2026 en verder               | 30                 | -                          | 30              |
| <b>Totaal</b>                | <b>988</b>         | <b>3.801</b>               | <b>4.789</b>    |

De operationele leasecontracten hebben betrekking op 115 leaseauto's.

Gedurende het verslagjaar zijn leasebetalingen in de winst-en-verliesrekening verwerkt voor een bedrag van € 1,0 miljoen.

De langlopende huurcontracten betreffen vastgoed, zoals het kantoor aan de Arlandaweg, Service & Tickets aan het Stationsplein CS en enkele eindpunthuisjes op verschillende locaties in Amsterdam. Gedurende het verslagjaar zijn huurbetalingen in de winst-en-verliesrekening verwerkt voor een bedrag van € 1,8 miljoen.

### Investerings

Op 31 december 2021 staat een bedrag van € 121,9 miljoen (2020: € 147,3 miljoen) uit aan verplichtingen voor investeringen in materiële vaste activa. Dit betreft voor € 101,3 miljoen verplichtingen voor bussen (ZEB), trams (15G) en metro's (M7) en voor € 11,8 miljoen verplichtingen voor Noordzee Kanaal ponten.

## II Concessie

De Wet aanbestedingsvrijheid OV grote steden is op 1 januari 2013 in werking getreden. Daarbij is de verplichting tot aanbesteding van de OV-concessie Amsterdam vervallen. Het dagelijks bestuur van Vervoerregio Amsterdam kreeg daarbij de keuzevrijheid tussen aanbesteden of inbesteden. Het Dagelijks Bestuur heeft de voorkeur gegeven aan het realiseren van de afspraken in de huidige aan GVB gegunde concessie. De ambitie om meer ontwikkelvrijheid aan de vervoerder te geven is hierbij toegevoegd.

Het dagelijks bestuur van Vervoerregio Amsterdam heeft op 5 december 2013 besloten om de openbaarvervoerconcessie Amsterdam 2012 aan te passen.

### **III Contract Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur (BORI) en Asset Management Railinfra Overeenkomst (AMRI)**

Op grond van de door het college van B&W van gemeente Amsterdam vastgestelde strategie voor contractering (12 januari 2010) is de duur van de Overeenkomst Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur verbonden aan de duur van de concessie Openbaar Vervoer. De duur van de Overeenkomst Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur is destijds daarom ook aangepast tot en met 2024.

Op 3 december 2013 heeft het college van B&W van gemeente Amsterdam het besluit genomen met GVB het contract "Hoofdlijnen tot wijziging van Overeenkomst Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur 2013/2014 en opstellen Overeenkomst Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur 2015-2024" aan te gaan.

Op 11 september 2015 is de Overeenkomst Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur door gemeente Amsterdam en GVB getekend.

Op 1 januari 2022 is de Overeenkomst Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur tussen gemeente Amsterdam, afdeling Metro en Tram en GVB komen te vervallen.

Met ingang van 1 januari 2022 is de nieuwe OV-Governance van kracht. Vanaf 1 januari 2022 is Vervoerregio Amsterdam de opdrachtgever voor alle beheer- en onderhoudsactiviteiten van de railinfrastructuur en is GVB Infra BV opdrachtnemer. Hiervoor is voor de looptijd van 13 jaar de Asset Management Railinfra Overeenkomst (AMRI) gesloten tussen Vervoerregio Amsterdam en GVB Infra BV (de statutaire entiteit van het Railinfrabedrijf). De tram- en metro-infrastructuur blijft in eigendom van gemeente Amsterdam.

### **IV GVB Activa BV**

De strategische activa van GVB zijn ondergebracht in GVB Activa BV. In de 'Overeenkomst van geclausuleerde koop en overdracht GVB Activa BV' is vastgelegd in welke gevallen gemeente Amsterdam, GVB Holding NV kan verzoeken de aandelen in GVB Activa BV in eigendom aan haar over te dragen (de 'terugklap').

Gemeente Amsterdam heeft een pandrecht op alle activa, vorderingen en de aandelen in GVB Activa BV. Voor de activa en bijbehorende vorderingen uit verzekeringspolissen en koopovereenkomsten die met investeringsbijdragen van Vervoerregio Amsterdam zijn gefinancierd, berust een pandrecht bij de Vervoerregio Amsterdam. Voor toekomstige investeringen zal volgens deze afspraken worden gehandeld. Op de registergoederen in GVB Activa BV rust een recht van hypotheek.

GVB Activa BV moet jaarlijks bepalen of sprake is van zaken/omstandigheden, die niet direct verband houden met het reguliere onderhoudsprogramma, waardoor de instandhouding of functionaliteit van het activum voor de resterende technische levensduur niet meer is gewaarborgd.

### **V GVB Veren BV**

De strategische activa die betrekking hebben op de veren zijn ondergebracht in GVB Veren BV. In de 'Overeenkomst van geclausuleerde koop en overdracht GVB Veren BV' is vastgelegd in welke gevallen gemeente Amsterdam GVB Holding NV kan verzoeken de aandelen in GVB Veren BV in eigendom aan haar over te dragen (de 'terugklap').

Op alle activa, vorderingen en de aandelen in GVB Veren BV rust een pandrecht ten behoeve van gemeente Amsterdam. Op de registergoederen in GVB Veren BV rust een recht van hypotheek.

GVB Veren BV moet ten aanzien van de IJveren jaarlijks bepalen of sprake is van zaken of omstandigheden die niet direct verband houden met het reguliere

onderhoudsprogramma, waardoor de instandhouding of functionaliteit van het materieel voor de resterende technische levensduur niet meer is gewaarborgd.

Op 18 december 2018 is B&W akkoord gegaan met het nieuwe contract tussen afdeling Verkeer en Openbare Ruimte van gemeente Amsterdam en GVB Veren BV. Op 19 december 2018 heeft de formele ondertekening van het contract plaatsgevonden. Het nieuwe contract is op 1 januari 2019 ingegaan en kent een looptijd van 6 jaar.

Dit contract is mede gebaseerd op de afspraken die gemeente Amsterdam in 2013 heeft gemaakt met de gemeenten Velsen, Haarlemmerliede en Spaarnwoude en Zaanstad om minimaal de komende dertig jaar zorg te dragen voor instandhouding van de huidige (veer)verbindingen. Dit betreft de verbindingen tussen Zaanstad en Amsterdam (Hempont), Velsen-Noord en Velsen-Zuid (Velserpont) en Assendelft en Spaarndam (Buitenhuizerpont), zoals vastgelegd in het contract Dienstbetoon pontveren tussen betrokken gemeenten.

Parallel daaraan heeft gemeente Amsterdam, als opdrachtgever voor het onderhoud van de infrastructuur, voor dezelfde periode een contract met GVB Veren BV afgesloten voor het beheer en onderhoud van de benodigde infrastructuur en (varende) activa.

## **VI Garantierechten en verplichtingen**

GVB verleent bij specifieke projecten garantie op de verrichte werkzaamheden aan de infrastructuur. De looptijd van de garantietermijnen verschilt per project. De omvang van deze verplichting kan niet worden ingeschat.

GVB heeft diverse contractuele garantierechten, waaronder de garantierechten ten aanzien van de aanschaf van rijdend materieel.

De aandeelhouder heeft in 2015 ingestemd met het voorstel om statutaire vrijwaring op te nemen in de statuten van GVB Holding NV. Daarmee zijn (oud-)bestuurders en (oud-)commissarissen gevrijwaard voor boetes, kosten en schadeclaims, tenzij er sprake is van opzettelijk, bewust roekeloos of ernstig verwijtbaar gedrag.

## **VII Aansprakelijkstelling artikel 2:403 BW**

GVB Holding NV heeft voor GVB Exploitatie BV en GVB Infra BV een aansprakelijkstelling in overeenstemming met artikel 2:403 BW afgegeven.

## **VIII Fiscale eenheid omzetbelasting**

GVB Holding NV vormt een fiscale eenheid voor de omzetbelasting met GVB Exploitatie BV, GVB Infra BV, GVB Activa BV en GVB Stations Retail & Ontwikkeling BV, waarbij GVB Holding NV het hoofd van de fiscale eenheid is.

## **IX Fiscale eenheid vennootschapsbelasting**

GVB Holding NV vormt een fiscale eenheid voor de vennootschapsbelasting met GVB Exploitatie BV, GVB Infra BV, GVB Stations Retail & Ontwikkeling BV, GVB Commercieel Vervoer BV en MEA BV, waarbij GVB Holding NV het hoofd van de fiscale eenheid is. Op grond van de Invorderingswet zijn de vennootschap en de met haar gevoegde dochteronderneming ieder hoofdelijk aansprakelijk voor ter zake door de combinatie verschuldigde belasting. Deze belastinglast wordt via de rekening-courantverhoudingen met de dochterondernemingen afgerekend. De belastinglast bij de dochterondernemingen wordt bepaald uitgaande van commercieel is fiscaal resultaat.

## **X Kredietfaciliteit**

GVB heeft in samenwerking met Vervoerregio Amsterdam in oktober 2019 een externe kredietfaciliteit van maximaal € 400,0 miljoen afgesloten bij de BNG bank en de Nederlandse Waterschapsbank. Deze faciliteit is bedoeld ter financiering van

investeringen in rollend materieel en andere strategische activa van GVB Activa BV, met een looptijd tot eind 2024. Er is géén aflossingsverplichting; de lening heeft een revolverend karakter. Vervoerregio Amsterdam staat garant voor de lening en vergoedt aan GVB de kapitaallasten.

GVB heeft in samenwerking met Vervoerregio Amsterdam in oktober 2019 een rekening courant faciliteit, Ancillary, als onderdeel van de revolverende faciliteit, met de BNG Bank NV afgesloten voor dagelijks gebruik. Deze heeft een limiet van € 40,0 miljoen met een rentepercentage van 1-maands Euribor plus 25 basispunten.

GVB heeft in samenwerking met Vervoerregio Amsterdam in oktober 2019 nog twee langlopende leningen afgesloten bij de BNG Bank NV en de Nederlandse Waterschapsbank NV:

De eerste lening bedraagt € 142,0 miljoen met als startdatum 16 december 2024. Deze lening kent een lineaire aflossing met een looptijd van 30 jaar en een rentepercentage van 0,952%.

De tweede lening bedraagt € 56,0 miljoen met als startdatum 16 december 2024. Deze lening kent een lineaire aflossing met een looptijd van 12 jaar en een rentepercentage van 0,765%.

# Toelichting bij de geconsolideerde winst- en-verliesrekening over 2021

## 12. Netto-omzet

Tabel 53

| Bedragen in duizenden euro's                                               | 2021           | 2020           |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|
| Reizigersopbrengsten                                                       | 173.970        | 180.382        |
| Contractopbrengsten *                                                      | 10.034         | 14.761         |
| Contractopbrengst exploitatie veren **                                     | 16.320         | 16.022         |
| Contractopbrengst dagelijks onderhoud en beheer infrastructuur **          | 47.315         | 45.869         |
| Contractopbrengst meerjarenvervangingsplan infrastructuur tram en metro ** | 26.625         | 24.024         |
| Opbrengst uit werken voor derden                                           | 32.322         | 41.986         |
| <b>Totaal</b>                                                              | <b>306.586</b> | <b>323.044</b> |
| Waarvan: mutatie in onderhanden projecten                                  | 5.698          | 8.749          |
| <b>Totaal</b>                                                              | <b>312.284</b> | <b>331.793</b> |

### Reizigersopbrengsten

De coronapandemie heeft ook in 2021 grote gevolgen gehad voor de reizigersopbrengsten. Deze zijn € 6,4 miljoen lager dan in 2020 en € 157,8 miljoen lager dan in 2019.

### Contractopbrengsten

De contractopbrengsten aangeduid met een \* betreffen het contract exploitatie openbaar vervoer inclusief sociale veiligheid met Vervoerregio Amsterdam. Contractopbrengsten met \*\* betreffen de contractopbrengsten van gemeente Amsterdam voor € 90,3 miljoen (2020: € 85,9 miljoen).

De gehele omzet wordt in Nederland, in de regio Amsterdam, gerealiseerd.

## 13. Overige bedrijfsopbrengsten

Het grootste deel van de overige bedrijfsopbrengsten bestaat uit de beschikbaarheidsvergoeding 2021 van € 156,9 miljoen (2020: € 127,0 miljoen).

De overige bedrijfsopbrengsten betreffen verder de kapitaallastenvergoeding van Vervoerregio Amsterdam, een vergoeding van Trans Link Systems BV voor oplaadtransacties op de OV-chipkaarten en schade-uitkeringen.

## 14. Kosten voor grond- en hulpstoffen

Tabel 54

| Bedragen in duizenden euro's        | 2021          | 2020          |
|-------------------------------------|---------------|---------------|
| Materiaalverbruik en voorraadkosten | 17.236        | 18.344        |
| Inventariskosten                    | 2.955         | 2.272         |
| Overige grond- en hulpstoffen       | 961           | 1.658         |
| <b>Totaal</b>                       | <b>21.152</b> | <b>22.274</b> |

## 15. Kosten uitbesteed werk en overige externe kosten

Tabel 55

| Bedragen in duizenden euro's  | 2021           | 2020           |
|-------------------------------|----------------|----------------|
| Tijdelijk ingehuurd personeel | 36.099         | 39.938         |
| Uitbesteed werk aannemers     | 30.804         | 25.378         |
| Diensten door derden          | 42.992         | 39.049         |
| Energiekosten                 | 19.893         | 20.184         |
| Belastingen en verzekeringen  | 7.125          | 6.981          |
| Huur                          | 2.874          | 2.550          |
| Transportkosten               | 954            | 1.213          |
| Diverse bedrijfskosten        | 17.407         | 20.006         |
| Dotatie voorzieningen         | 33             | -              |
| <b>Totaal</b>                 | <b>158.181</b> | <b>155.299</b> |

## 16. Lonen en salarissen

Tabel 56

| Bedragen in duizenden euro's | 2021           | 2020           |
|------------------------------|----------------|----------------|
| Salarissen                   | 200.892        | 202.714        |
| Overige personeelskosten     | 6.305          | 5.328          |
| <b>Totaal</b>                | <b>207.197</b> | <b>208.042</b> |

Tabel 57 **Personeelsaantallen**

|                                               | 2021  | 2020  |
|-----------------------------------------------|-------|-------|
| FTE (jaargemiddelde)                          | 3.350 | 3.506 |
| FTE (ultimo jaar)                             | 3.239 | 3.463 |
| Aantal eigen personeelsleden (jaargemiddelde) | 3.561 | 3.718 |
| Aantal eigen personeelsleden (ultimo jaar)    | 3.444 | 3.672 |

Hiervan waren 0 werknemers werkzaam buiten Nederland (2020 0).

Aan bezoldigingen met inbegrip van pensioenlasten als bedoeld in artikel 2:383 lid 1 BW, is in het boekjaar ten laste gekomen van de onderneming en zijn dochtermaatschappijen voor bestuurders en voormalige bestuurders een bedrag van:

Tabel 58 **Bezoldiging statutaire directie en commissarissen**

| Bedragen in duizenden euro's      | 2021       | 2020       |
|-----------------------------------|------------|------------|
| Algemeen directeur*               |            |            |
| * Reguliere beloning              | 180        | 43         |
| * Mobiliteitsvergoeding           | 5          | 1          |
| * Pensioenlasten                  | 24         | 6          |
| * Compensatie pensioenregeling    | -          | -          |
| Algemeen directeur                |            |            |
| * Reguliere beloning              | -          | 12         |
| * Mobiliteitsvergoeding           | -          | -          |
| * Pensioenlasten                  | -          | 2          |
| * Compensatie pensioenregeling    | -          | 1          |
| Financieel directeur              |            |            |
| * Reguliere beloning              | 179        | 173        |
| * Mobiliteitsvergoeding           | 6          | 6          |
| * Pensioenlasten                  | 24         | 22         |
| * Compensatie pensioenregeling    | -          | -          |
| Directeur Techniek en Operatie    |            |            |
| * Reguliere beloning              | 181        | 180        |
| * Mobiliteitsvergoeding           | 4          | 4          |
| * Pensioenlasten                  | 24         | 22         |
| <b>Totaal statutaire directie</b> | <b>627</b> | <b>472</b> |
| <b>Commissarissen</b>             | <b>121</b> | <b>111</b> |
| <b>Totaal</b>                     | <b>748</b> | <b>583</b> |

\* De huidige algemeen directeur is per 1 oktober 2020 in dienst gekomen ter vervanging van de op 27 januari 2020 uit dienst getreden algemeen directeur.

## 17. Sociale lasten en pensioenlasten

Tabel 59

| Bedragen in duizenden euro's  | 2021          | 2020          |
|-------------------------------|---------------|---------------|
| Premies sociale verzekeringen | 25.802        | 26.128        |
| Pensioenbijdragen             | 30.827        | 31.596        |
| <b>Totaal</b>                 | <b>56.629</b> | <b>57.724</b> |

De pensioenbijdragen betreffen vooral de premie voor de ouderdomspensioenregeling die is ondergebracht bij ABP.

## 18. Afschrijvingen op (im)materiële vaste activa

Tabel 60

| Bedragen in duizenden euro's      | 2021          | 2020          |
|-----------------------------------|---------------|---------------|
| Afschrijvingen                    | 65.944        | 62.686        |
| Boekresultaat desinvesteringen    | 798           | -36           |
| Amortisatie investeringsbijdragen | -40.884       | -42.425       |
| <b>Totaal</b>                     | <b>25.858</b> | <b>20.225</b> |

De samenstelling van de posten afschrijvingen op (im)materiële vaste activa en amortisatie van investeringsbijdragen is te vinden in de toelichting op de balans met betrekking tot de immateriële en materiële vaste activa. Het boekresultaat desinvesteringen betreft het afboeken van de restwaarde bij desinvesteringen en de opbrengst bij eventuele verkoop.

## 19. Overige bedrijfskosten

Tabel 61

| Bedragen in duizenden euro's | 2021     | 2020       |
|------------------------------|----------|------------|
| Vrijval voorzieningen        | -        | -27        |
| <b>Totaal</b>                | <b>-</b> | <b>-27</b> |

De vrijval uit 2020 betreft de herijking van de voorziening instandhoudingsverplichtingen. In 2021 is sprake van een dotatie vanwege de herijking.

### Honorarium accountantsorganisatie

In het boekjaar zijn de volgende bedragen aan accountantshonoraria ten laste van het resultaat gebracht:

Tabel 62

| Bedragen in duizenden euro's        | 2021<br>KPMG | 2020<br>KPMG |
|-------------------------------------|--------------|--------------|
| Controle van de jaarrekening        | 380          | 371          |
| Andere controlewerkzaamheden        | 149          | 133          |
| <b>Totaal controlewerkzaamheden</b> | <b>529</b>   | <b>504</b>   |
| Fiscale advisering                  | 48           | -            |
| Overige advisering                  | 72           | -            |
| <b>Totaal</b>                       | <b>649</b>   | <b>504</b>   |

Bovenstaande honoraria betreffen de werkzaamheden die bij de vennootschap en de in de consolidatie betrokken maatschappijen zijn uitgevoerd door accountantsorganisaties en onafhankelijke externe accountants zoals bedoeld in artikel 1, lid 1 Wta (Wet toezicht accountantsorganisaties) en de in rekening gebrachte honoraria van het gehele netwerk waartoe de accountantsorganisatie behoort die kunnen worden toegerekend aan het verslagjaar.

## 20. Financiële baten en lasten

Tabel 63

| Bedragen in duizenden euro's | 2021         | 2020         |
|------------------------------|--------------|--------------|
| Financiële baten             | -201         | -150         |
| Financiële lasten            | 2.705        | 1.929        |
| <b>Totaal</b>                | <b>2.906</b> | <b>2.079</b> |

De financiële baten zijn negatief vanwege negatieve rente.

## 21. Vennootschapsbelasting

Met betrekking tot verliezen van de fiscale eenheid gold tot en met 2021 een termijn van zes jaar voor voorwaartse verlies verrekening. Deze termijn is komen te vervallen. Verliezen uit boekjaren die beginnen op 1 januari 2013 of later, zijn onbeperkt voorwaarts verrekenbaar. Een uitgestelde belastingvordering wordt opgenomen voor zover het op basis van prognoses waarschijnlijk is dat in de toekomst voldoende belastbare winsten beschikbaar zullen zijn die voor de realisatie van de actiefpost kunnen worden aangewend. De prognoses zijn gebaseerd op het meest recente meerjarenplan.

Ten aanzien van de grondslag voor het belastbaar bedrag binnen de fiscale eenheid is GVB momenteel nog in bespreking met de Belastingdienst. Er is nog geen duidelijkheid over de uitkomst. In de jaarrekening heeft GVB rekening gehouden met de beste inschatting rondom de grondslag en de te betalen vennootschapsbelasting, rekening houdend met commercieel is fiscaal resultaat.

Tabel 64

| Bedragen in duizenden euro's        | 2021         | 2020          |
|-------------------------------------|--------------|---------------|
| GVB Holding NV vennootschappelijk   | 3            | -23           |
| GVB groepsmaatschappijen            | 1.257        | -1.027        |
| <b>Totaal</b>                       | <b>1.260</b> | <b>-1.050</b> |
| <b>Toepasselijk belastingtarief</b> | <b>25,0%</b> | <b>25,0%</b>  |
| <b>Effectief belastingtarief</b>    | <b>19,5%</b> | <b>30,3%</b>  |

Het toepasselijke belastingtarief is het van toepassing zijnde statutaire Nederlandse vennootschapsbelastingtarief. Het effectieve belastingtarief wijkt af van het toepasselijke belastingtarief. De verschillen betreffen:

Tabel 65

| Bedragen in duizenden euro's                    | 2021       | 2020       |
|-------------------------------------------------|------------|------------|
| Resultaat voor belastingen                      | 6.466      | -3.466     |
| Belasting o.b.v. toepasselijk belastingtarief   | -1.617     | 866        |
| Belasting o.b.v. effectief belastingtarief      | -1.260     | 1.050      |
| <b>Verschil</b>                                 | <b>357</b> | <b>184</b> |
| <b>Verschil betreft:</b>                        |            |            |
| Permanente verschillen (niet aftrekbare kosten) | -152       | -165       |
| Cost-plus-methode GVB Activa BV                 | -3         | -1         |
| Toepassing objectvrijstelling GVB Veren BV      | 512        | 350        |
| <b>Totaal</b>                                   | <b>357</b> | <b>184</b> |

### Risicobeheersing

De onderneming maakt in de normale bedrijfsuitoefening gebruik van uiteenlopende financiële instrumenten die de onderneming blootstelt aan markt-, valuta-, rente-, kasstroom-, krediet-, en liquiditeitsrisico's. Om deze risico's te beheersen heeft de onderneming een beleid inclusief een stelsel van limieten en procedures opgesteld om de risico's van onvoorspelbare ongunstige ontwikkelingen op de financiële markt en daarmee de financiële prestaties van de onderneming te beperken. De onderneming zet geen afgeleide financiële instrumenten in.

### Renterisico

GVB loopt renterisico over het spaarsaldo onder de liquide middelen en rentedragende vorderingen en schulden.

### Kredietrisico

GVB heeft een significante concentratie van zijn opbrengstenstroom bij gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam, beide overheidsinstellingen. In december heeft GVB met de gemeente en Vervoerregio Amsterdam een akkoord over een herverdeling van taken en verantwoordelijkheden gesloten. Deze nieuwe structuur, die is ingegaan op 1 januari 2022, betekent onder meer dat Vervoerregio Amsterdam behalve opdrachtgever nu ook medeaandeelhouder is, en dat GVB niet alleen uitvoerder is, maar ook beheerder. Het kredietrisico van GVB is hierdoor nihil. De liquide middelen staan uit bij banken met minimaal een A-rating. Zowel in 2019 als in 2020 heeft GVB externe financiering afgesloten als gevolg van vernieuwde afspraken met Vervoerregio Amsterdam rondom de aanschaf van en vergoedingen voor het materieel. Deze financiering heeft er toe geleid dat het risicoprofiel en balansratio's rondom krediet zijn gewijzigd ten opzichte van voorgaande jaren. GVB ontvangt een kapitaallasten vergoeding vanuit Vervoerregio Amsterdam, waardoor het kredietrisico minimaal is.

### Marktrisico, liquiditeitsrisico, kasstroomrisico en overige risico's

GVB heeft contractuele afspraken met gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam over de jaarlijkse subsidies voor de exploitatie van het openbaar vervoer en het beheer & onderhoud van de railinfrastructuur over de periode tot en met 2024 en over de financiering van de investeringsverplichtingen door middel van kredietfaciliteiten bij derden. Een verdere uiteenzetting over de subsidiestromen is opgenomen bij de toelichting op de continuïteit. GVB loopt geen risico's ten aanzien van buitenlandse valuta en maakt geen gebruik van derivaten en soortgelijke financiële instrumenten.

**Gebeurtenissen na balansdatum**

Op 1 januari 2022 is de Overeenkomst Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur tussen gemeente Amsterdam, afdeling Metro en Tram en GVB komen te vervallen.

Met ingang van 1 januari 2022 is de nieuwe OV-Governance van kracht. Vanaf 1 januari 2022 is Vervoerregio Amsterdam de opdrachtgever voor alle beheer- en onderhoudsactiviteiten van de railinfrastructuur en is dochteronderneming GVB Infra BV opdrachtnemer. Hiervoor is voor de looptijd van 13 jaar de Asset Management Railinfra Overeenkomst (AMRI) gesloten tussen Vervoerregio Amsterdam en GVB Infra BV (de statutaire entiteit van het Railinfrabedrijf). De tram- en metro-infrastructuur blijft in eigendom van gemeente Amsterdam.

# **Vennootschappelijke jaarrekening 2021**

# Vennootschappelijke balans op 31 december 2021 (voor resultaatbestemming)

Tabel 66

| Bedragen in duizenden euro's |                                | 31 december 2021 | 31 december 2020 |
|------------------------------|--------------------------------|------------------|------------------|
| <b>Activa</b>                |                                |                  |                  |
| <b>Vaste activa</b>          |                                |                  |                  |
| 22                           | Financiële vaste activa        | 105.494          | 107.622          |
|                              | <b>Totaal vaste activa</b>     | <b>105.494</b>   | <b>107.622</b>   |
| <b>Vlottende activa</b>      |                                |                  |                  |
| 23                           | Vorderingen                    | 60.338           | 54.901           |
| 24                           | Liquide middelen               | 10.424           | 12.378           |
|                              | <b>Totaal vlottende activa</b> | <b>70.762</b>    | <b>67.279</b>    |
|                              | <b>Totaal activa</b>           | <b>176.256</b>   | <b>174.901</b>   |
| <b>Passiva</b>               |                                |                  |                  |
| 25                           | Gestort aandelenkapitaal       | 20.001           | 20.000           |
| 25                           | Agio                           | 58.830           | 58.830           |
| 25                           | Overige reserves               | 15.385           | 17.806           |
| 25                           | Onverdeeld resultaat           | 5.232            | -2.421           |
| 25                           | <b>Eigen vermogen</b>          | <b>99.448</b>    | <b>94.215</b>    |
| 26                           | Langlopende schulden           | 55.000           | 55.000           |
| 27                           | Kortlopende schulden           | 21.808           | 25.686           |
|                              | <b>Totaal passiva</b>          | <b>176.256</b>   | <b>174.901</b>   |

De toelichtingen op pagina 165 tot en met 169 maken integraal deel uit van deze jaarrekening.

# Vennootschappelijke winst-en-verliesrekening over 2021

Tabel 67

| Bedragen in duizenden euro's                                                    | 2021         | 2020          |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------|
| Overige baten en lasten, na belastingen                                         | 7            | -69           |
| Aandeel in resultaat van ondernemingen waarin wordt deelgenomen, na belastingen | 5.225        | -2.352        |
| <b>Netto resultaat</b>                                                          | <b>5.232</b> | <b>-2.421</b> |

De toelichtingen op pagina 165 tot en met 169 maken integraal deel uit van deze jaarrekening.

# Toelichting bij de vennootschappelijke jaarrekening

De vennootschappelijke jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van Titel 9 Boek 2 BW en de stellige uitspraken van de 'Richtlijnen voor de jaarverslaggeving', uitgegeven door de Raad voor de Jaarverslaggeving.

Deze jaarrekening heeft betrekking op boekjaar 2021, dat is geëindigd op balansdatum 31 december 2021.

Voor de grondslagen van de waardering van activa en passiva en voor de bepaling van het resultaat wordt verwezen naar de opgenomen toelichting op de geconsolideerde balans en winst-en-verliesrekening met uitzondering van de hierna genoemde grondslagen.

## Financiële vaste activa

Deelnemingen in groepsmaatschappijen worden gewaardeerd volgens de nettovermogenswaarde in overeenstemming met de grondslagen voor waardering van activa en passiva

## Financiële instrumenten

In de vennootschappelijke jaarrekening worden financiële instrumenten gepresenteerd op basis van hun juridische vorm.

## Resultaat deelnemingen

Het aandeel in het resultaat van ondernemingen waarin wordt deelgenomen omvat het aandeel van de onderneming in de resultaten van deze deelnemingen. Resultaten op transacties waarbij overdracht van activa en passiva tussen de onderneming en haar deelnemingen en tussen deelnemingen onderling heeft plaats gevonden, zijn geëlimineerd voor zover deze als niet gerealiseerd kunnen worden beschouwd.

## Belastingen

De onderneming is hoofd van de fiscale eenheid. De vennootschapsbelasting is opgenomen voor dat deel dat de onderneming als zelfstandig belastingplichtige verschuldigd zou zijn, rekening houdend met de toerekening van de voordelen van de fiscale eenheid.

# Toelichting bij de vennootschappelijke balans op 31 december 2021

## 22. Financiële vaste activa

Tabel 68

| Bedragen in duizenden euro's          | 31 december 2021 | 31 december 2020 |
|---------------------------------------|------------------|------------------|
| Latente belastingvorderingen          | 151              | 1.402            |
| Deelnemingen in dochtermaatschappijen | 51.243           | 52.120           |
| Vorderingen op dochtermaatschappijen  | 54.100           | 54.100           |
| <b>Totaal</b>                         | <b>105.494</b>   | <b>107.622</b>   |

### Latente belastingvorderingen

De latente belastingvorderingen zijn vanaf 2016 ontstaan als gevolg van de invoering van de vennootschapsbelasting en hebben betrekking op compensabele verliezen. De te betalen vennootschapsbelasting over 2021 wordt in mindering gebracht op de latente belastingvorderingen.

Voor de verloopstaat verwijzen we naar de toelichting in de geconsolideerde jaarrekening.

### Deelnemingen in dochtermaatschappijen

De waarde van de deelnemingen in dochtermaatschappijen is toegenomen door de resultaten van de dochtermaatschappijen en afgenomen door de ontvangen dividenduitkeringen van dochtermaatschappijen GVB Infra BV en GVB Veren BV en de terugstoring van het in 2015 gestorte agio van MEA BV.

### Vorderingen op dochtermaatschappijen

De vordering op 31 december 2021 betreft een langlopende lening aan GVB Activa BV van € 54,0 miljoen en een langlopende lening aan GVB Commercieel Vervoer BV van € 0,1 miljoen.

De rente voor de lening aan GVB Activa BV wordt jaarlijks op 1 januari bepaald op basis van het Euribor-twaalfmaandspercentage, verhoogd met 100 basispunten. De rente voor de lening aan GVB Commercieel Vervoer BV wordt jaarlijks op 1 januari bepaald op basis van het Euribor-twaalfmaandspercentage, verhoogd met 140 basispunten. Er is voor beide leningen geen aflossingsverplichting overeengekomen. Aflossing geschiedt zodra en voor zover de vrije kasstroom van GVB Activa BV en GVB Commercieel Vervoer BV dat toelaat.

## 23. Vorderingen

Tabel 69

| Bedragen in duizenden euro's         | 31 december 2021 | 31 december 2020 |
|--------------------------------------|------------------|------------------|
| Vorderingen op dochtermaatschappijen | 53.940           | 50.267           |
| Overige vorderingen                  | 6.398            | 4.634            |
| <b>Totaal</b>                        | <b>60.338</b>    | <b>54.901</b>    |

GVB Holding NV heeft een kortlopende vordering op GVB Activa BV van € 53,9 miljoen (2020: € 50,2 miljoen). De rente voor de leningen aan GVB Activa BV wordt maandelijks op de eerste dag van de maand bepaald op basis van het Euribor-1maandspercentage, verhoogd met 100 basispunten. Er is geen aflossingsverplichting overeengekomen. Aflossing geschiedt zodra en voor zover de vrije kasstroom van GVB Activa BV dat toelaat.

Deze vorderingen hebben een looptijd korter dan één jaar.

## 24. Liquide middelen

De liquide middelen bestaan op 31 december 2021 voor € 0,2 miljoen (2020: € 2,4 miljoen) uit vrij opneembare banktegoeden. Een bedrag van € 10,2 miljoen (2020: € 10,0 miljoen) is ondergebracht in spaarproducten waarbij de rente variabel is en de bedragen vrij opneembaar zijn.

## 25. Eigen vermogen

Tabel 70

| Bedragen in duizenden euro's     | Gestort aandelenkapitaal | Agio          | Overige reserves | Onverdeeld resultaat | 2021          | 2020          |
|----------------------------------|--------------------------|---------------|------------------|----------------------|---------------|---------------|
| <b>Boekwaarde op 1 januari</b>   | 20.000                   | 58.830        | 17.806           | -2.421               | 94.215        | 96.636        |
| Prioriteitsaandeel               | 1                        | -             | -                | -                    | 1             | -             |
| Dividenduitkering                | -                        | -             | -                | -                    | -             | -             |
| Resultaatbestemming              | -                        | -             | -2.421           | 2.421                | -             | -             |
| Resultaat boekjaar               | -                        | -             | -                | 5.232                | 5.232         | -2.421        |
| <b>Boekwaarde op 31 december</b> | <b>20.001</b>            | <b>58.830</b> | <b>15.385</b>    | <b>5.232</b>         | <b>99.448</b> | <b>94.215</b> |

### Eigen vermogen

Het geconsolideerde groepsvermogen en resultaat wijkt af van het eigen vermogen en het resultaat volgens de vennootschappelijk jaarrekening. Het verschil wordt verklaard door negatieve deelnemingswaarde van GVB Stations Retail & Ontwikkeling BV die op basis van de grondslagen in de geconsolideerde jaarrekening op nihil wordt gewaardeerd.

### Gestort aandelenkapitaal

Het maatschappelijk kapitaal van de vennootschap bedraagt € 100 miljoen, verdeeld in 100.000 gewone aandelen van nominaal € 1.000 per stuk. Er zijn 20.001 geplaatste aandelen die geheel zijn volgestort. Bijna alle geplaatste aandelen zijn in handen van gemeente Amsterdam. Vervoerregio Amsterdam heeft 1 prioriteitsaandeel verworven tegen een nominale waarde van € 1.000.

De aandeelhouders zijn gerechtigd tot dividend dat jaarlijks wordt gedeclareerd op basis van het besluit van de algemene vergadering betreffende de resultaatbestemming. De aandeelhouders hebben het recht om per aandeel één stem uit te brengen tijdens vergaderingen van de vennootschap.

In december 2021 heeft GVB met gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam een akkoord over een herverdeling van taken en verantwoordelijkheden gesloten. Deze nieuwe structuur, die is ingegaan op 1 januari 2022, betekent onder meer dat Vervoerregio Amsterdam behalve opdrachtgever nu ook medeaandeelhouder is, en dat GVB niet alleen uitvoerder is, maar ook beheerder. Vervoerregio Amsterdam is met ingang van 23 december 2021 medeaandeelhouder.

### **Agio**

Het agio is ontstaan als gevolg van de inbreng van de boekwaarde van de activa en passiva op 1 januari 2007 van de gemeentelijke diensttakken GVB, Veren en MEA BV, boven de waarde van het geplaatste en gestorte kapitaal.

### **Overige reserves**

Het resultaat over 2020 is onttrokken aan de overige reserves conform het voorstel van het bestuur.

### **Voorstel tot resultaatbestemming**

De jaarrekening 2020 is vastgesteld in de algemene vergadering gehouden op 20 mei 2021. De algemene vergadering heeft de bestemming van het resultaat vastgesteld conform het voorstel van het bestuur.

Aan de algemene vergadering van 18 mei 2022 wordt voorgesteld het resultaat over 2021 van € 5,2 miljoen toe te voegen aan de overige reserves.

## **26. Langlopende schulden**

De langlopende schuld aan GVB Exploitatie BV bedraagt op 31 december 2021 € 44,0 miljoen (2020: € 44,0 miljoen). Deze lening is voor onbepaalde tijd verstrekt en kan op elk moment door GVB Holding NV worden verhoogd of verlaagd. De lening is niet direct opeisbaar. Er is geen aflossingsschema overeengekomen. Aflossing geschiedt zodra en voor zover de vrije kasstroom van GVB Holding NV dat toelaat. De rente wordt jaarlijks op 1 januari bepaald op basis van het Euribor-twaalfmaandspercentage, verhoogd met 100 basispunten.

De langlopende schuld aan GVB Veren BV bedraagt op 31 december 2021 € 11,0 miljoen (2020: € 11,0 miljoen). Deze lening is voor onbepaalde tijd verstrekt en kan op elk moment door GVB Holding NV worden verhoogd of verlaagd. De lening is niet direct opeisbaar. Er is geen aflossingsschema overeengekomen. Aflossing geschiedt zodra en voor zover de vrije kasstroom van GVB Holding NV dat toelaat. De rente wordt jaarlijks op 1 januari bepaald op basis van het Euribor-twaalfmaandspercentage, verhoogd met 100 basispunten.

## **27. Kortlopende schulden**

De kortlopende schulden bestaan uit schulden aan dochtermaatschappijen. Over deze leningen is rente verschuldigd. Deze schulden hebben een looptijd korter dan één jaar.

### **Personeelsaantallen**

In 2021 zijn 0 werknemers in dienst (2020: 0) en 0 werknemers werkzaam buiten Nederland (2020: 0).

## Tot slot

### Aansprakelijkstelling

GVB Holding NV heeft ten aanzien van de volgende vennootschappen een aansprakelijkstelling in overeenstemming met artikel 2:403 BW afgegeven voor GVB Exploitatie BV en GVB Infra BV.

### Gebeurtenissen na balansdatum

Er zijn geen gebeurtenissen na balansdatum die nieuwe informatie geven over de feitelijke situatie op balansdatum.

### Dividenduitkering

Aan de algemene vergadering van aandeelhouders van 18 mei 2021 wordt voorgesteld om over 2021 geen dividend aan de aandeelhouder uit te keren waardoor aan de voorwaarden van de beschikbaarheidsvergoeding wordt voldaan.

Amsterdam, 24 maart 2022

---

#### Directie

*Drs. K. Beeckmans*  
*Ir. M.C.J.M. Lohmeijer*  
*Drs. C.J.G. Zuiderwijk-Jacobs*

#### Raad van commissarissen

*Drs. D.J. Anbeek*  
*Mr. E.F. van Galen*  
*Drs. P. Meijer*  
*Drs. P. de Ruiter*  
*Drs. P. H. Smink*

# Overige gegevens

## **Statutaire regeling inzake de resultaatbestemming**

Conform artikel 19 lid 1c van de statuten van GVB Holding NV stelt de algemene vergadering de bestemming van het resultaat vast.

## **Controleverklaring van de onafhankelijke accountant**

# Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de Algemene Vergadering en Raad van Commissarissen van GVB Holding N.V.

## Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen financiële overzichten

### Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2021 van GVB Holding N.V. (of hierna 'de vennootschap') te Amsterdam (hierna 'de jaarrekening') gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de betreffende jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en samenstelling van het vermogen van GVB Holding N.V. per 31 december 2021 en van het resultaat over 2021, in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW).

De jaarrekening bestaat uit:

1. de geconsolideerde en vennootschappelijke balans op 31 december 2021;
2. de geconsolideerde en vennootschappelijke winst-en-verliesrekening over 2021; en
3. de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen.

### De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij zijn onafhankelijk van GVB Holding N.V. zoals vereist in de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta), de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij hebben onze controlewerkzaamheden bepaald in het kader van de jaarrekeningcontrole als geheel. Onze bevindingen ten aanzien van continuïteit, fraude en niet naleven wet- en regelgeving van onze controle moeten in dat kader worden gezien en niet als afzonderlijke oordelen of conclusies.

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

### Controleaanpak continuïteit – significante continuïteitsrisico's geïdentificeerd maar geen materiële onzekerheid

Zoals toegelicht in het onderdeel 'Continuïteit' van de jaarrekening heeft de directie significante continuïteitsrisico's geïdentificeerd, die gerelateerd zijn aan de aanhoudende impact van COVID-19. De mitigerende maatregelen die door de directie zijn getroffen zijn toegelicht in onderdeel 'Continuïteit' van de jaarrekening.

Onze procedures om de haalbaarheid en effectiviteit van deze mitigerende maatregel te toetsen omvatten onder andere:

- overwegen of de continuïteitsrisicoanalyse van de directie alle relevante informatie omvat waarvan wij als gevolg van de controle kennis hebben;

- evalueren van de belangrijkste veronderstellingen bij de plannen van de directie. Dit betreft met name de toekomstige ontwikkeling van de reizigersopbrengsten;
- inzicht verkrijgen in de inrichting van het budgetteringsproces om de kwaliteit van de budgetten in te schatten door middel van het vergelijken van de gerealiseerde cijfers voorgaande periode met het budget;
- evalueren van de belangrijkste veronderstellingen en de door de directie uitgevoerde sensitiviteitsanalyses omtrent de verwachte uitkomsten van deze plannen geanalyseerd op aanvaardbaarheid van toegepaste scenario's ter bepaling van de liquiditeitsbehoefte;
- beoordelen van de toereikendheid van de volgens de prognose beschikbare liquiditeitsruimte. Op basis van de financieringsovereenkomsten hebben wij getoetst of mogelijke tekorten in de geprognosticeerde financieringsruimte toereikend kunnen worden gefinancierd;
- vaststellen dat de significante continuïteitsrisico's en de daaraan gerelateerde mitigerende maatregel zoals weergegeven in het onderdeel 'Continuïteit' van de jaarrekening adequaat zijn beschreven.

De uitkomsten van onze werkzaamheden ondersteunen de conclusie van de directie dat de continuïteitsveronderstelling toegepast kan worden. Wij vinden de toelichting zoals opgenomen in het onderdeel 'Continuïteit' van de jaarrekening toereikend.

#### **Controleaanpak ten aanzien van risico's op fraude en niet-naleven van wet- en regelgeving**

In hoofdstuk 'risicomanagement' van het bestuursverslag beschrijft de directie de procedures ten aanzien van de risico's op het niet-naleven van wet- en regelgeving en neemt de raad van commissarissen deze beschrijving in beschouwing.

In het kader van onze controle hebben wij inzicht verkregen in de vennootschap en de bedrijfsomgeving, en hebben wij de opzet en de implementatie beoordeeld van het risicomanagement van de vennootschap met betrekking tot fraude en niet-naleving van wet- en regelgeving. Onze werkzaamheden omvatten onder andere het evalueren van de gedragscodes en de procedures van de vennootschap om aanwijzingen van mogelijke niet-naleven van wet- en regelgeving te onderzoeken. Bovendien hebben wij inlichtingen ter zake ingewonnen bij de directie, degenen belast met governance en bij andere relevante afdelingen, zoals Interne Audit/Juridische Zaken/Compliance. Wij hebben onder meer de volgende controlewerkzaamheden uitgevoerd:

- evalueren van onderzoeksrapporten inzake aanwijzingen over mogelijke fraude en niet-naleving van wet- en regelgeving;
- evalueren van correspondentie met regelgevende en toezichthoudende instanties.

Daarnaast hebben wij werkzaamheden uitgevoerd om inzicht te verkrijgen in de wet- en regelgeving die op de vennootschap van toepassing is en hebben de volgende rechtsgebieden geïdentificeerd die de meest waarschijnlijke oorzaak zouden kunnen zijn voor een materieel effect op de jaarrekening:

- Wet personenvervoer 2000 en Concessiebesluit (in verband met het verrichten van Openbaar Vervoer in het Concessiegebied);
- arbeidsrecht (in verband met het aanzienlijke personeelsbestand van de vennootschap);
- wetgeving inzake veiligheid en gezondheid (in verband met de aard van de processen gerelateerd aan het onderhoud van het vast actief van de vennootschap).

Wij hebben de risicofactoren voor fraude en niet-naleven van wet- en regelgeving geëvalueerd om na te gaan of deze factoren duiden op een risico op een afwijking van materieel belang in de jaarrekening.

In overeenstemming met het bovenstaande en met de controlestandaarden hebben wij de volgende risico's geïdentificeerd ten aanzien van fraude en niet-naleving van wet- en regelgeving die relevant zijn voor onze controle, inclusief de relevante veronderstelde risico's vastgelegd in de controlestandaarden, en hebben hierop als volgt ingespeeld:

- **Doorbreken van interne beheersing door het management (een verondersteld risico)**

Risico:

- Het management is in een unieke positie om fraude te plegen door de mogelijkheid het proces van financiële verslaggeving en resultaten te manipuleren door middel van het doorbreken van de interne beheersing die anderszins effectief lijken te werken, zoals bijvoorbeeld schattingen gerelateerd aan de voorziening instandhoudingsverplichting.

Controleaanpak:

- Wij hebben de opzet en de implementatie geëvalueerd van interne beheersingsmaatregelen die relevant zijn voor het mitigeren van de risico's op fraude en niet-naleven van wet- en regelgeving, zoals het identificeren van werkzaamheden met betrekking tot journaalposten en schattingen.
- Wij hebben een data-analyse uitgevoerd op journaalposten met een hoger risico en significante schattingen alsook oordeelsvormingen en veronderstellingen van het management geëvalueerd, waaronder het uitvoeren van een retrospectieve beoordeling van de oordeelsvormingen en veronderstellingen van het management met betrekking tot de voorziening instandhoudingsverplichting die in de jaarrekening van het voorgaande boekjaar zijn opgenomen. Waar wij onverwachte journaalposten of andere risico's identificeerden via onze data-analyse, hebben wij aanvullende controlewerkzaamheden uitgevoerd om op elk geïdentificeerd risico in te spelen. Deze werkzaamheden omvatten ook het herleiden van transacties naar de broninformatie.
- Wij hebben elementen van onvoorspelbaarheid in onze controleaanpak opgenomen.

- **Waardering voorziening instandhoudingsverplichting**

Risico:

- Het management is in een unieke positie om fraude te plegen door het doorbreken van de interne beheersing en aanpassingen te maken in assumpties in de waardering van de voorziening instandhoudingsverplichting.

Controleaanpak:

- Wij hebben de opzet en de implementatie geëvalueerd van interne beheersingsmaatregelen die relevant zijn voor het mitigeren van de risico's met betrekking tot de waardering van deze voorziening.
- Wij hebben retrospectieve beoordeling uitgevoerd ten aanzien van de oordeelsvormingen en veronderstellingen van het management met betrekking tot de instandhoudingsvoorziening in voorgaande jaren en de huidige assumpties getoetst aan voorgaande jaren en daadwerkelijke kosten.

Wij beoordelen het veronderstelde frauderisico met betrekking tot de opbrengstverantwoording als niet relevant.

Wij hebben onze risico-inschatting en controleaanpak en resultaten gecommuniceerd aan de directie en aan de auditcommissie van de raad van commissarissen, waaronder de tekortkoming in de interne beheersing inzake ontbrekende zichtbare beheersingsmaatregelen rondom de voorziening instandhoudingsverplichting die de juistheid van de voorziening zouden moeten waarborgen.

Onze controlewerkzaamheden leidden niet tot aanwijzingen en/of andere redelijke vermoedens van fraude en niet-nakomen van wet- en regelgeving die van materieel belang zijn voor onze controle.

#### **Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie**

Het jaarverslag omvat andere informatie, naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- alle informatie bevat die op grond van Titel 9 Boek 2 BW is vereist voor het bestuursverslag en de overige gegevens.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de controle van de jaarrekening of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in Titel 9 Boek 2 BW en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

De directie is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het bestuursverslag en de overige gegevens in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

#### **Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening**

##### **Verantwoordelijkheden van de directie en de raad van commissarissen voor de jaarrekening**

De directie is verantwoordelijk voor het opmaken en het getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW. In dit kader is de directie verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als de directie noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet de directie afwegen of de onderneming in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemd verslaggevings-systeem moet de directie de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij de directie het voornemen heeft om de vennootschap te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is. De directie moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de onderneming haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

De raad van commissarissen is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de vennootschap.

### **Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening**

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid, waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van de jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel-kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de vennootschap;
- het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving, en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door de directie en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;
- het vaststellen dat de door de directie gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de vennootschap haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om in onze controleverklaring de aandacht te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat de vennootschap haar continuïteit niet langer kan handhaven;
- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen; en
- het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Gegeven onze eindverantwoordelijkheid voor het oordeel zijn wij verantwoordelijk voor de aansturing van, het toezicht op en de uitvoering van de groepscontrole. In dit kader hebben wij de aard en omvang bepaald van de uit te voeren werkzaamheden voor de groepsonderdelen of de activiteiten. Bepalend hierbij zijn de omvang en/of het risicoprofiel van de groepsonderdelen of de activiteiten. Op grond hiervan hebben wij de groepsonderdelen of de activiteiten geselecteerd waarbij een controle of

beoordeling van de volledige financiële informatie of specifieke posten noodzakelijk was.

Wij communiceren met de raad van commissarissen onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Zwolle, 24 maart 2022

KPMG Accountants N.V.

J.J. van den Berg RA

# Bijlagen

# Colofon

## Fotografie

Lex Draijer, Gé Dubbelman, Arjo Frank Kievits, Frank Hylkema

## Ontwerp en vormgeving

Knoeff communicatie-ontwerp

## Projectmanagement/redactie

Eric van den Berg (Eric & co.), Ellen Segeren (Segeren Tekst)

## Eindredactie

GVB

## Copyright

De in dit jaarverslag opgenomen informatie mag worden overgenomen onder bronvermelding van 'Jaarverslag GVB Holding NV 2021'.

## GVB

Arlandaweg 106  
1043 HP Amsterdam  
020 460 6060  
[www.gvb.nl](http://www.gvb.nl)

# Begrippenlijst

## Aandeelhouder

Gemeente Amsterdam is t/m 31 december 2021 voor 100% aandeelhouder van GVB Holding NV.

## CO<sub>2</sub>-Prestatieladder

Duurzaamheidsinstrument dat bedrijven en overheden helpt bij het reduceren van CO<sub>2</sub>-uitstoot en kosten binnen de bedrijfsvoering, in projecten en in de keten. De prestatieladder wordt als CO<sub>2</sub>-managementsysteem, als aanbestedingsinstrument en voor handhaving gebruikt.

## Concessiehouder

GVB Exploitatie BV.

## Consessieverlener

Vervoerregio Amsterdam is opdrachtgever voor het openbaar vervoer in Amsterdam.

## EBITDA

Resultaat voor aftrek van interest, belastingen en afschrijvingen.

## GVB Infra BV

Bedrijfsonderdeel dat t/m eind december heeft gezorgd voor een veilige, beschikbare en voor de reiziger comfortabele metro- en traminfrastructuur. De tram- en metro-infrastructuur is eigendom van gemeente Amsterdam. Het onderhoud ervan is uitbesteed aan GVB. De uitvoering van onderhoud is de taak van GVB Infra BV.

## GVB Veren BV

Bedrijfsonderdeel dat verantwoordelijk is voor het exploiteren van diverse veerverbindingen over het IJ en het Noordzeekanaal, in opdracht van Verkeer en Openbare Ruimte van gemeente Amsterdam.

## Kostendekkingsgraad

De indicator die aangeeft in welke mate GVB buiten exploitatiesubsidies in zijn eigen kosten kan voorzien.

## Personeelskosten

Lonen, salarissen, sociale lasten en inhuur.

## Reizigersadviesraad

Onafhankelijk adviesorgaan voor het openbaar vervoer, afgekort RAR. De RAR brengt gevraagd en ongevraagd adviezen uit aan Vervoerregio Amsterdam en de openbaarvervoerbedrijven. In de RAR hebben vertegenwoordigers zitting van consumentenorganisaties die betrokken zijn bij het openbaar vervoer.

## Rendement op gemiddeld kapitaal

Het bedrijfsresultaat (voor financiële baten en lasten) als percentage van de gemiddelde totale activa over het huidige en het voorgaande verslagjaar.

## RONA (Return on Net Assets)

Het bedrijfsresultaat (voor financiële baten en lasten) als percentage van de som van materiële vaste activa plus werkkapitaal.

## Solvabiliteit

Het eigen vermogen of groepsvermogen als percentage van het totaal vermogen.