

GVB als partner van Amsterdam en Amsterdammers

Meerjarenplan MVO 2017-2020



Colofon

GVB

Postbus 2131

1000 CC AMSTERDAM

Uw contact

Maurits Hekking - maurits.hekking@gvb.nl, 06 19 29 67 32

Frans ter Steege - frans.tersteege@gvb.nl, 06 22 24 82 29

Foto voorpagina

De rockband Holland Elektro speelt op het Buiksloterwegveer tijdens het festival 'De 24 uur van Noord'

Inhoud

01	Alles in 1 plaatje	04
	1.1 Leeswijzer	05
02	Voorwoord	06
03	Waarom GVB maatschappelijk onderneemt	08
	3.1 MVO-doelen en strategische doelen	10
	3.2 Wat bedoelen we met partner van Amsterdam en Amsterdammers?	11
	3.3 MVO als waardecreatie	13
	3.4 Focus	13
04	Onze doelen	14
	4.1 GVB maakt Amsterdam groener en gezonder	14
	4.2 GVB onderneemt sociaal	15
	4.3 GVB draagt bij aan een veilig, bereikbaar en economisch sterk Amsterdam	17
	4.4 MVO geldt als toetssteen bij projecten, inkoop en investeringen binnen GVB	19
	4.5 MVO zit in 2019 in het hart van onze interne en externe rapportage en communicatie	20
05	Onze aanpak	22
	5.1 Van MVO-projecten naar duurzame bedrijfsvoering	22
	5.2 MVO-projecten	23
	5.3 Bedrijfsprocessen verduurzamen	23
	5.4 KPI's	23
06	Overzicht MVO Projecten	26
	6.1 Zero emissie bussen	26
	6.2 Energiebesparing, inclusief zonnepanelen	26
	6.3 Donkergroene stroom voor alle modaliteiten	27
	6.4 Sociale Waardecreatie, waaronder de Participatiewet	27

GVB als partner van Amsterdam en Amsterdammers



Groener
Gezonder



35%
Energie
efficiënter



0
Emissie

CO₂

Klimaat-
neutraal



ISO 14001



Sociaal
ondernemen



75
Participatiewet



Diversiteit



Dagbesteding

Transitie



Veilig
Bereikbaar
Economisch sterk



365
Bereikbaar



Gastvrij
en veilig



Maatschappelijke
initiatieven



MVO in inkoop, investeringen en verslaglegging



1.1 Leeswijzer

Het document dat voor u ligt, beschrijft in praktische termen de MVO-agenda van GVB voor de komende 3 jaar. In hoofdstuk 3 wordt de niet onbelangrijke vraag beantwoord waarom GVB maatschappelijk verantwoord onderneemt. Vervolgens wordt in hoofdstuk 4 beschreven welke vijf concrete doelen we hebben op het gebied van MVO. Hoofdstuk 5 gaat over het 'hoe', onze filosofie, aanpak en meetinstrumenten. Tenslotte geeft hoofdstuk 6 een overzicht van de MVO-activiteiten die van dusdanige omvang zijn dat ze in een apart project belegd zijn.

Om het goed leesbaar te laten zijn, is het stuk bewust kort gehouden. Het is net als GVB praktisch en zonder teveel poespas. Dat betekent dat er achter veel informatie in dit document een wereld schuil gaat. Veel projecten waar meerdere GVB'ers aan meewerken, zijn in enkele woorden beschreven. Voor geïnteresseerden is aanvullende informatie uiteraard beschikbaar.



FOTO: Ge DubbeIman/Hollandse Hoogte

Voorwoord

Een paar cijfers: GVB vervoert iedere dag meer dan 800.000 mensen in 200 bussen, 80 metro's, 200 trams en 17 veren. Daarvoor zetten bijna 4.000 GVB'ers zich dag en nacht in. Hiervoor gebruiken we evenveel energie als ongeveer 60.000 huishoudens, stoten we (nog) een heleboel vieze stoffen uit en creëren 3 miljoen kilo afval. We doen ons werk in een stad in beweging. Een stad, die groeit en bloeit, maar tegelijkertijd te maken heeft met flinke maatschappelijke opgaven.

Amsterdam merkt de gevolgen van klimaatverandering, luchtvervuiling en het opraken van grondstoffen. Maar ook van technologische en economische ontwikkelingen, die het hebben van een baan steeds minder vanzelfsprekend maken. Sociale veiligheid is niet vanzelfsprekend en vergt constante aandacht. Maar Amsterdam is ook een steeds drukkere stad, met een ruimtelijke inrichting die vraagt om innovatieve mobiliteitsoplossingen. Uitdagingen die wij als GVB graag aan gaan.

GVB is onlosmakelijk verbonden met Amsterdam. Wij zijn het meest Amsterdamse bedrijf in Amsterdam. Geen ander bedrijf komt met dezelfde regelmaat op zoveel plekken in de stad als wij. Daarom willen wij partner zijn van Amsterdam en bijdragen aan het vinden van oplossingen voor de uitdagingen waar Amsterdam voor staat.



Wij willen samen met Amsterdam zorgen voor schonere lucht, minder CO₂-uitstoot, minder afval, duurzaam inkoopbeleid en meer duurzame energie. Maar we zijn ook een goede werkgever, die zorgt dat mensen tot hun pensioen aan het werk kunnen blijven en staan klaar voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. We willen tot diep in de haarvaten van de stad lokaal betrokken zijn, door samen te werken met scholen, festivals en wijkagenten.

Onze aanpak is praktisch. De 'systeemsprongen', die we als bedrijf moeten maken, zoals het elektrificeren van alle bussen, beleggen we in aparte projecten. Tegelijkertijd beleggen we de begeleiding naar het verduurzamen van onze bedrijfsprocessen binnen de MVO-stafafdeling. Maar het is een beweging van heel GVB. Van ons rijdend personeel tot de algemeen directeur.

En met u, de lezer van dit stuk. Met betrokkenheid van al onze stakeholders zorgen we dat we de juiste keuzes maken. Dit programma is daarom pas een begin.

Alexandra van Huffelen
algemeen directeur GVB

Waarom GVB maatschappelijk onderneemt

GVB heeft MVO tot strategische prioriteit benoemd. We willen niet marktconform zijn, maar excelleren en een koploper zijn. Wij hebben hiervoor meerdere redenen.

Uit een vanzelfsprekende overtuiging

Veruit de belangrijkste reden dat GVB zich bovengemiddeld inspant voor de maatschappij om ons heen is dat we het vanuit een diepe overtuiging willen. GVB is in het diepste van haar genen een maatschappelijke onderneming. Wij ondernemen al meer dan 100 jaar op een maatschappelijk verantwoorde manier. Dat is niet meer dan vanzelfsprekend voor GVB. Ons product, openbaar vervoer is in basis duurzaam. Het zorgt voor werkgelegenheid op vele niveaus en bevordert sociale cohesie. Op een recente kennisbijeenkomst binnen GVB werd de aanwezige GVB'ers gevraagd wie er alleen bij GVB werkt vanwege het maandelijks salaris. Geen enkele vinger ging de lucht in. GVB'ers werken bewust niet bij een beurshandelaar of zeepjesfabrikant. Ze werken voor een bedrijf dat net als zij midden in de maatschappij wil staan. Dit geldt ook voor de directie, die een grote verantwoordelijkheid voelt om een bijdrage te leveren aan een schone, sociale en levendige maatschappij voor de langere termijn.

Onze omgeving vraagt het

Per 2017 stelt onze opdrachtgever, de SRA, de harde eis om energie in te kopen met Milieukeur. In onze cao is afgesproken om 75 mensen vanuit de doelgroep van de participatiewet een plek te bieden binnen ons bedrijf. En de gemeente Amsterdam verbiedt ons op korte termijn om met de meest vervuilende bussen uit de calamiteitenvloot de stad nog in te rijden. Deze voorbeelden illustreren dat maatschappelijk verantwoord ondernemen een steeds grotere randvoorwaarde wordt voor onze 'licence to operate', oftewel het maatschappelijk draagvlak voor GVB. Maar het belangrijkste: de stad waarin wij iedere dag met veel plezier ons werk doen staat voor enkele stevige opgaven, die zij alleen met GVB als partner aan kan pakken. De Amsterdamse lucht wordt niet schoon zonder GVB. De sociale opgaven van de stad - een kans op een baan voor iedereen - kan de gemeente alleen vervullen met behulp van oer-Amsterdamse werkgevers als GVB. De stad wordt alleen veiliger als GVB haar steentje bijdraagt.

Kortom, onze belangrijkste stakeholders vragen meer van GVB. En dat doen we dan ook. Uit overtuiging. Concreet betekent dit, aldus het meerjarenplan van GVB: De betrokkenheid van onze medewerkers bij MVO willen we behouden. De aanpak wordt in het geheel professioneler en meer ingericht vanuit ons business model: we doen het er niet 'bij', maar zien het als een wezenlijk onderdeel van ons bestaan. Nog dit jaar wordt door onderzocht hoe dit toekomstbestendige MVO beleid eruit kan zien en vertalen we dit naar concrete doelen en een programma (tekst uit Meerjarenplan GVB).

Dit past in een bredere ontwikkeling, waarin van bedrijven meer wordt verwacht dan pure winstmaximalisatie. Omdat het klimaat verandert, grondstoffen schaarser worden en technologische ontwikkelingen de werkgelegenheid onder druk zetten, vragen de vier belangrijkste stakeholders - consumenten, overheden, aandeelhouders en werknemers - meer van het bedrijfsleven. Het bedrijfsleven moet de motor worden van de verduurzaming van de economie en de maatschappij. Als GVB gaan wij deze uitdaging graag aan.

Het is van strategisch belang voor de continuïteit van GVB

GVB heeft recent als nieuwe strategische doelstelling vastgesteld om een partner te zijn van Amsterdam en Amsterdammers. De reden hiervoor is simpel: als wij ook na 2024 de concessie in Amsterdam willen uitvoeren dan zullen we in onze inschatting op het moment van concessievernieuwing naast een uitstekend operationeel resultaat ook beoordeeld worden op de mate waarin wij een toekomstgericht bedrijf zijn, met schone bussen, een sterk en divers personeelbestand en een sterk partnerschap met vele actoren in de stad.

Maar het in deze notitie beschreven MVO-beleid draagt ook bij aan de andere strategische doelen van GVB.

Volgens de reiziger de beste (stads) vervoerder van Nederland

- Concrete MVO-initiatieven en successen bieden kansen op het gebied van marketing en reputatie
- Initiatieven om zuiniger rijden te promoten leiden ook tot veiliger rijden en comfortabeler rijden

Groei aantal reizigers naar 1 miljoen verplaatsingen per dag

- 91% van de consumenten kiest bij een gelijke prijs voor een duurzamer bedrijf
- Groen en sociale acties NS is voor 21% van de reizigers reden om de auto te laten staan
- Inzetten op het reduceren van CO₂-uitstoot per reizigers leidt tot effectievere operatie

Afname subsidie-afhankelijkheid in onze exploitatie

- Anticiperen op wet- regelgeving door middel van pro-actief MVO-beleid verkleint de kans op onverwachte compliance-uitgaven
- Kostenvoordeel door energiebesparing
- Kansen op niet-operationele subsidies

Bij de vijf beste werkgevers Amsterdam

- MVO-beleid is een van de criteria bij beoordeling van een werknemer
- Betrokken medewerkers zijn productiever, blijkt onder andere uit onderzoek van Gallup
- Diversiteit is cruciaal voor de bedrijfsvoering

3.1 MVO-doelen en strategische doelen

Met het behalen van onze 5 MVO-doelen zijn wij een partner van Amsterdam en Amsterdammers. Maar we dragen in bredere zin bij aan alle strategische doelen van GVB. In onderstaande tabel staat de relatie hiertussen weergegeven.

Wij zijn partner van de **reiziger in Amsterdam** als we onze operatie comfortabel, betrouwbaar, veilig en schoon uitvoeren.

Wij zijn partner van de **gemeentelijke organisatie** als we helpen om te voorkomen dat knelpunten op het gebied van luchtvervuiling leiden tot een bouwstop.

Wij zijn partner van de **Amsterdammer die moeilijk een baan** vindt door sociaal te ondernemen en ruimte te maken voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Wij zijn partner van het **Amsterdamse culturele ondernemers** als we zorgen voor vervoer-op-maat bij evenementen en festivals.

Wij zijn partner van **Amsterdamse start-ups** als we ze kansen bieden om te helpen bij het vinden van oplossingen voor de 'last mile' tussen eindhalte en huis.

Wij zijn partner van **Amsterdamse universiteiten** door studenten zich binnen GVB te laten ontwikkelen.

Wij zijn partner van **Amsterdamse scholen** door leerlingen te onderwijzen in veilig en sociaal reizen en solliciteren.

Wij zijn partner van **bezoekers in Amsterdam** door gastvrouw en heer te zijn en ze wegwijs te maken in de stad.



3.2 Wat bedoelen we met partner van Amsterdam en Amsterdammers?

GVB verbindt Amsterdam. We verzorgen het openbaar vervoer en de veerdiensten in de Vervoerregio Amsterdam. Wij doen er alles aan om de bijna 800.000 reizigers per dag een zo goed mogelijke reiservaring te bieden: veilig, comfortabel en snel.

Onze medewerkers zijn de gastvrouwen en gastheren die reizigers op weg helpen in Amsterdam. Ze doen hun werk vanuit betrokkenheid en aandacht, zodat reizigers zich comfortabel, geïnformeerd en gewaardeerd voelen.

Tegelijkertijd sluiten wij onze ogen niet voor veranderingen in de maatschappij om ons heen. Dat kunnen bedreigingen zijn, zoals milieuvuiling of toenemende werkloosheid. Of juist kansen, zoals de technologische ontwikkelingen op het gebied van mobiliteit. Waar deze veranderingen direct impact hebben op Amsterdam, haar inwoners, ondernemers en bezoekers, zien wij een rol voor ons zelf om onze steen bij te dragen aan het verzilveren van kansen en afwenden van bedreigingen. Dat bedoelen we met Partner voor Amsterdam en Amsterdammers.

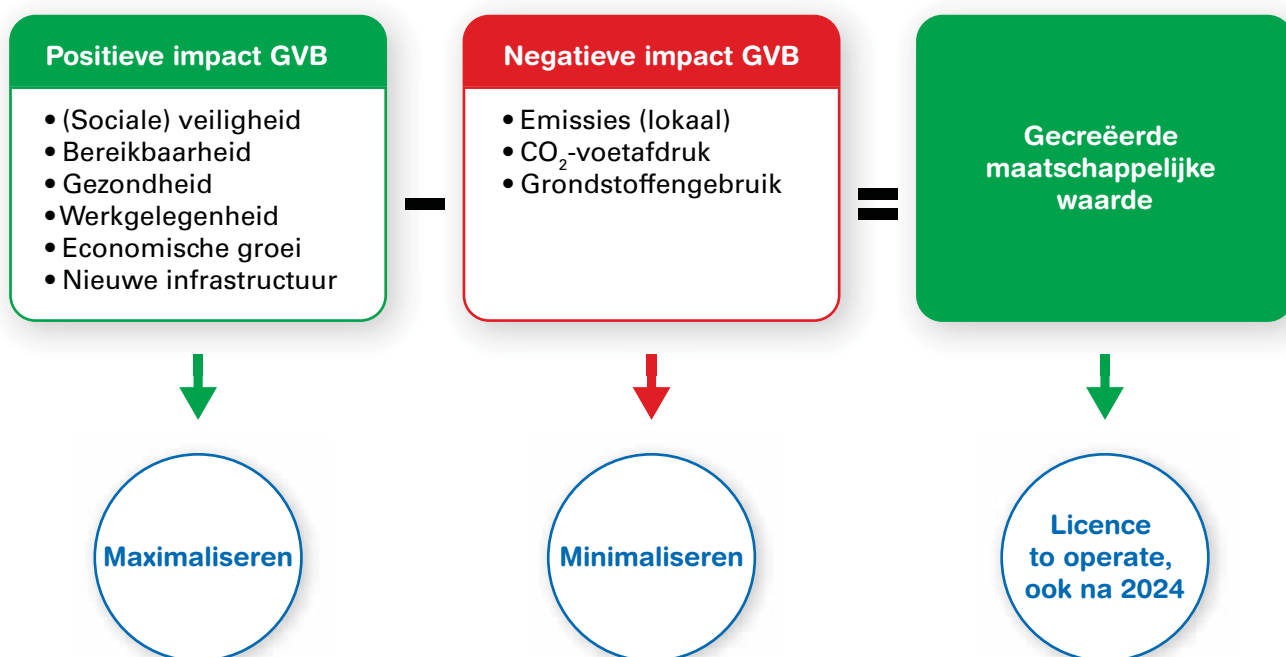
Om het partnerschap goed in te vullen hecht GVB veel waarde aan een strategische dialoog met zijn grootste stakeholders. De directie van GVB onderstreept het belang daarvan en is zelf actief betrokken. We nodigen belanghebbenden structureel uit en betrekken hen bij het bedrijf en ons beleid. We zoeken het gesprek om inzicht te krijgen in hun wensen en hoe we samen kunnen inspelen op kansen en uitdagingen.

We gebruiken MVO-platforms om in dialoog te treden met andere bedrijven en zoeken actief contact met NGO's om mee te denken. Uiteraard gaan we goed voorbereid de dialoog in. Daarvoor is het nodig om ook onze milieu en sociale impact met betrouwbare cijfers te onderbouwen. Dit programma zal met stakeholders besproken worden.



3.3 MVO als waardecreatie

In essentie is MVO simpel. Het gaat om het vergroten van de positieve impact van GVB op de maatschappij en het verkleinen van de negatieve impact. Hoe beter we dat doen, hoe groter de kans dat we onze taak nog lang na 2024 mogen blijven uitvoeren. In essentie gaat MVO dus over het voortbestaan van GVB.



3.4 Focus

Tegelijkertijd nodigt MVO uit tot een veelvoud aan mogelijkheden en projecten. GVB zou bijvoorbeeld start-ups kunnen beginnen om de economische groei van Amsterdam te verbeteren. Of GVB zou bossen kunnen planten in Afrika om CO₂ terug te dringen. Of GVB zou mee kunnen dingen op concessies voor doelgroepenvervoer. Toch doen we dat niet. De komende jaren gaat GVB voor MVO-projecten die aan 5 criteria voldoen:

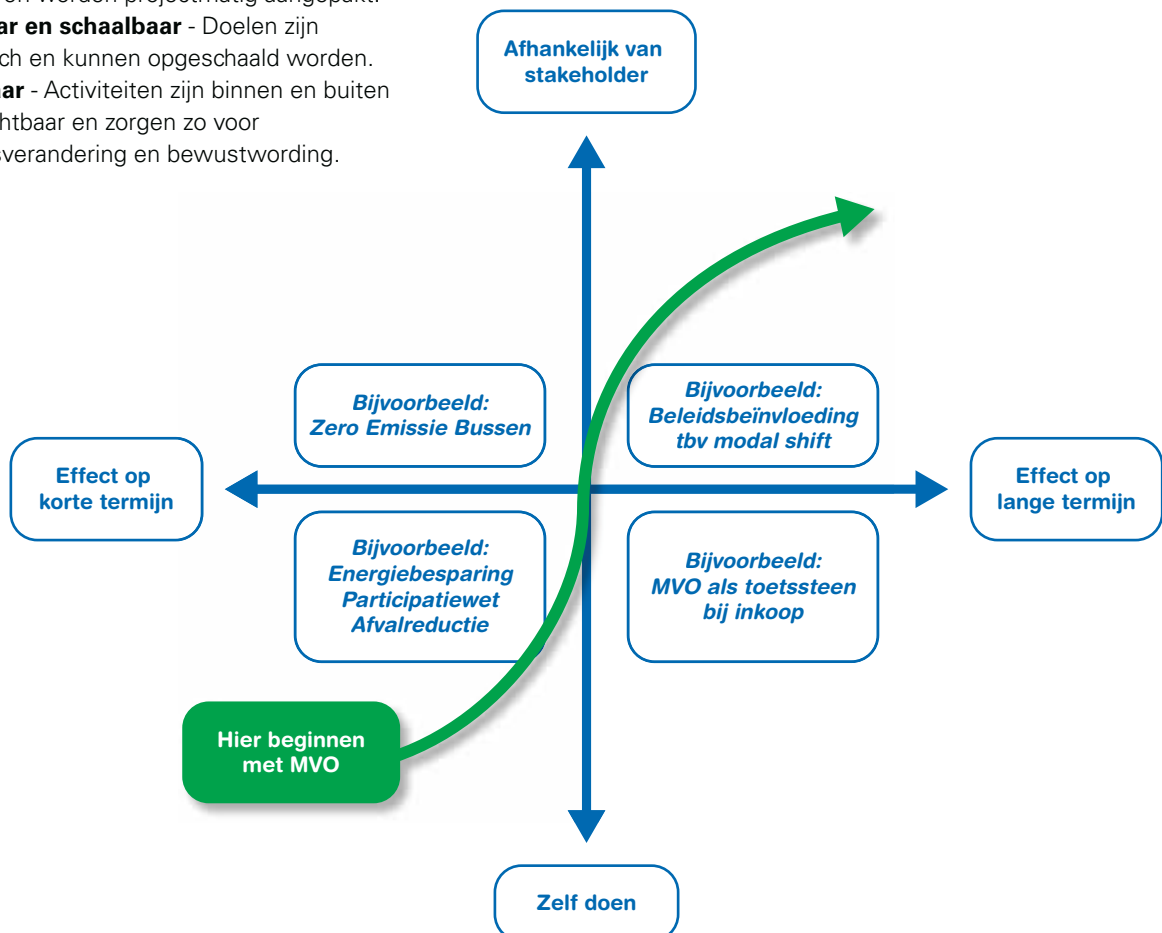
- 1. Passend bij ons primaire proces** - We houden ons aan het adagium 'schoenmaker blijf bij je leest'. Alle MVO-projecten hebben derhalve een relatie met de OV-operatie.
- 2. Impactvol** - MVO-projecten moeten met beperkte middelen maximaal effect hebben.
- 3. Lokaal** - Activiteiten moeten maatschappelijke opgaven in Amsterdam helpen oplossen.
- 4. Concreet** - Activiteiten moeten een helder doel hebben en worden projectmatig aangepakt.
- 5. Haalbaar en schaalbaar** - Doelen zijn realistisch en kunnen opgeschaald worden.
- 6. Zichtbaar** - Activiteiten zijn binnen en buiten GVB zichtbaar en zorgen zo voor gedragsverandering en bewustwording.

Dit doen we bijvoorbeeld niet:

- Sponsoren internationale initiatieven (niet lokaal)
- Incuberen start-ups (niet passend)
- Financieel participeren in duurzame energieprojecten (niet passend)

In de keuzes die in dit programma gemaakt worden, zijn deze criteria toegepast om tot een heldere focus te komen.

We beginnen bij projecten en activiteiten die geheel binnen onze invloedssfeer vallen en die op korte termijn impact sorteren. Daarop bouwen we voort met activiteiten, waarin we afhankelijk zijn van anderen, en die een effect op de langere termijn hebben.



Onze doelen

4.1 GVB maakt Amsterdam groener en gezonder

Dit programma heeft 5 doelen, die ertoe moeten leiden dat MVO in 2020 een vanzelfsprekend onderdeel is geworden van de bedrijfsvoering.



De mobiliteitswereld verandert snel. Over 10 jaar roep je via een app een zelfrijdende elektrische deelauto op. Voor de laatste kilometer pak je een deelfiets. Door slimmer gebruik van 'big data' wordt bestaande capaciteit veel slimmer benut. Al deze ontwikkelingen zorgen ervoor dat de mobiliteitsketen snel verduurzaamt. Het OV blijft, zeker in stedelijk gebied, ook in dit nieuwe landschap een onmisbare schakel. In een stad waar ruimte een zeer schaars goed is, zijn metro's, trams, bussen en veren door in weinig ruimte heel veel mensen te vervoeren onmisbaar om de stad leefbaar te houden. GVB wil in Amsterdam de meeste duurzame schakel blijven, juist ook in de nieuwe mobiliteitsketen. Dat is niet vanzelfsprekend, maar vergt een stevige inspanning.

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

We meten dit aan de energie (en daarmee CO₂) die we per reizigerskilometer uitstoten, omdat dit cijfer alle belangrijke 'knoppen om aan te draaien' bevat:

- elektrificatie van bussen en veren (zodat ze 'zero emissie' zijn);
- energiebesparing door o.a. remenergierecuperatie en zuinig rijden;
- efficiëntere operatie door meer reizigers te vervoeren per voertuig;
- gebruik van donkergroene stroom met lage of geen CO₂-uitstoot.

Wij blijven de duurzaamste schakel als we een aantal mijlpalen realiseren:

- 100% zero emissie bussen in 2025
- 100% zero emissie of hybride veren in 2025
- GVB rijdt in 2019 geheel op donkergroene stroom
- 35% energie-efficiënter in 2030 tov 2013
- Zonnepanelen op alle stations en panden in 2020
- GVB hergebruikt of scheidt al het afval in 2020
- 100% van de vervoersmodaliteiten in 2020 ISO 14001 gecertificeerd voor milieumanagement

Klimaatneutraal en milieubewust

100% emissieloze bussen, veren en auto's in 2024

100% echt groene stroom in 2024

35% energie besparen in 2035 tov 2013

Maximaal energie zelf opgewekt (zonnepanelen waar mogelijk)

4.2 GVB onderneemt sociaal

GVB is een werkgever die midden in de Amsterdamse maatschappij staat. Daarom wil GVB een afspiegeling zijn van de Amsterdamse samenleving. Wij bieden bijna 4.000 mensen een goede baan, waarvan een groot deel afkomstig is uit Amsterdam en omstreken.



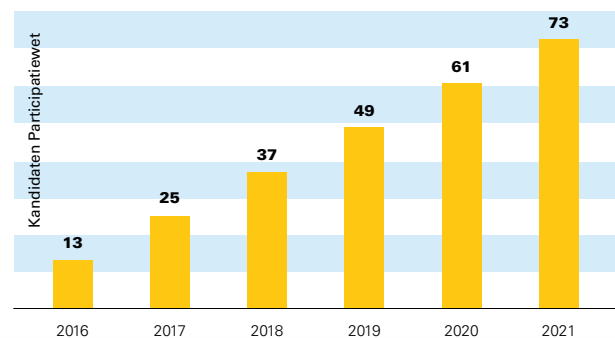
GVB'ers worden geselecteerd op kwaliteit, maar GVB streeft ook actief naar een divers personeelsbestand. Dat betekent dat we in de werving van nieuwe collega's rekening houden met deze doelstelling en tevens een oog hebben voor mensen die moeilijk aan de bak komen. GVB heeft een trotse geschiedenis op dit gebied, waar we op voortbouwen. Centraal in de aanpak van GVB staat 'sociale waardecreatie', waaronder de doelstelling om 75 mensen uit de Participatiewet een plek te bieden binnen GVB. Dat betekent dat we zoveel mogelijk bijdragen aan het gevoel van eigenwaarde, erkenning en nut van mensen. Deze invalshoek betekent dat een plaatsing van een kandidaat binnen GVB, op wat voor manier dan ook, niet ten koste mag gaan van een ander (verdringing). Dan is er onderaan de streep immers geen sprake van gecreëerde waarde.

We bieden via Cordaan mensen een zinvolle dagbesteding. Daarnaast geven we invulling aan de verplichting vanuit de Participatiewet door zoveel mogelijk mensen uit deze doelgroep een volwaardige functie binnen GVB te bieden. Tegelijkertijd zorgen we ervoor dat GVB'ers aan de slag kunnen blijven binnen het bedrijf, ook als ze hun oorspronkelijke werk niet meer kunnen doen. Aan de ene kant doen we dat door in te zetten op duurzame inzetbaarheid en

gezondheidsprogramma's voor medewerkers. Voorkomen is beter dan genezen en hiermee voorkomen we dat collega's in een moeilijke situatie komen. Aan de andere kant begeleiden we collega's indien nodig naar ander werk, binnen of buiten GVB.

GVB'ers die om wat voor reden dan ook in de schulden belanden kunnen rekenen op steun vanuit het bedrijf. Vaak vertaalt het hebben van een schuld zich in stress, depressie en ziekteverzuim. GVB beheert een noodfonds voor collega's die financieel in de knel zitten om hen er weer bovenop te helpen. De komende periode wordt nagedacht over aanvullende manieren om deze doelgroep te ondersteunen.

Doelstelling Participatiewet





Scholieren en studenten

GVB is een zeer actieve partner van JINC, een organisatie die leerlingen met een sociaaleconomisch zwakkere positie via verschillende trajecten de kans biedt om te leren hoe het is om te solliciteren, hun taalvaardigheden te versterken of via een bliksemstage kennis te laten maken met GVB. Via JINC bereikt GVB jaarlijks meer dan 1.000 leerlingen. Maar ook in de volgende fase van het onderwijs ziet GVB kansen.

Er is immers sprake van een win-winsituatie: studenten hebben behoefte om te proeven aan mogelijke werkgevers en GVB kan frisse, creatieve geesten goed gebruiken. Daarom werkt GVB nauw samen met Amsterdamse hoger onderwijsinstellingen.

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

Per 2017 is GVB lid van Enactus, een netwerk dat bedrijven aan studenten koppelt teneinde bedrijven te helpen met maatschappelijke opgaven. In 2017 wordt samen met een projectteam vanuit een Amsterdamse universiteit onderzocht waar zij een bijdrage kunnen leveren. Te denken valt aan het verder uitwerken van de rol van GVB in de wijk of het terugdringen van schuldenproblematiek onder GVB-medewerkers.

We meten de gecreëerde sociale meerwaarde aan het aantal mensen met een afstand die een plek krijgen binnen GVB. Dat bestaat uit meerdere doelgroepen:

- 75 mensen uit de Participatiewet-doelgroep, die met behulp van job coaching en loonkostensubsidie een volwaardige plek binnen de organisatie verwerven;
- de dagbestedingsdoelgroep, die in een beschutte omgeving met begeleiding buiten het primaire proces van GVB een waardevolle bijdrage leveren;
- transitiekandidaten, die hun oorspronkelijke werk niet meer kunnen doen, die binnen of buiten GVB een nieuwe baan vinden;
- mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt of transitiekandidaten die bij leveranciers van GVB aan het werk gaan.

We creëren echte sociale waarde als we:

- in 2020 koploper zijn in het bieden van werkgelegenheid voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. We conformeren ons hierbij aan de doelgroepen zoals omschreven in de Prestatieladder Sociaal Ondernemen, waaronder 75 mensen uit de doelgroep van de Participatiewet;
- we voldoen aan de kwalitatieve eisen met betrekking tot passend werk, integratie, functioneren, ontwikkeling en begeleiding.

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

Er zijn geen bedrijven die dagelijks zo diep doordringen in de haarvaten van Amsterdam als GVB. Wij zijn niet meer uit het straatbeeld weg te denken en hebben oren en ogen in iedere wijk. Door deze positie kunnen wij een grote bijdrage leveren aan het verbeteren van levendigheid, bereikbaarheid en economische groei van Amsterdam.



We bouwen aan lange termijn relaties met lokale stakeholders. We richten ons op lokale onderwerpen die goed aansluiten bij prioriteiten in onze kernprocessen, zoals het verbeteren van sociale veiligheid, het verhogen van reiscomfort en bereikbaarheid, nu en in de toekomst.

Een veilig Amsterdam

Mensen voelen zich over het algemeen veiliger in de metro, bus of tram dan op straat. Zeker als wij ons werk gastvrij doen en comfortabel rijden, zorgen we door onze primaire taak goed te doen voor een veiliger Amsterdam. Maar ook op andere manieren kunnen we de stad een stukje levendiger maken. We werken nauw samen met een groot aantal scholen. Om leerlingen bewust te maken van veilig en sociaal gedrag in onze bussen, trams en metro's. Waar nodig treden we in overleg met lokale ondernemers, onder andere in het kader van het Keurmerk Veilig Ondernemen. Ook

maken we werk van het aanpakken van geluidsoverlast. In nauw gesprek met bewoners, de gemeente en ondernemers pakken we hotspots aan. In sommige gevallen vergt dat technische aanpassingen, in andere gevallen veranderingen in ons werkproces. Daarnaast zorgen wij samen met Amsterdamse ondernemers voor het verhogen van de levendigheid op de ondergrondse metrostations.

Ook sponsort GVB allerlei initiatieven. Het sponsorbeleid van GVB kent de volgende domeinen:

- Duurzaamheid
- Amsterdamse cultuur
- Amsterdamse historie

Binnen deze gebieden sponsort GVB initiatieven, die de stad schoner, levendiger of weerbaarder maken. Deze sponsoring kan ook in de vorm van een sterk gereduceerd reclameaanbod voor culturele instellingen.



Een bereikbaar Amsterdam, 365 dagen per jaar

Amsterdam bruist van evenementen en festivals, terwijl je op dagen als Kerstmis of Pasen over de hoofden kan lopen. GVB werkt de komende jaren, in nauwe samenwerking met stakeholders, om juist op deze dagen bezoekersstromen in goede banen te leiden. De toenemende drukte in de binnenstad helpt GVB terug te dringen door speciale regionale kaartjes, hotspotsaanpak voor knelpunten en maatwerkafspraken met culturele instellingen. De samenwerking met RAI en festivals op Noord gelden als goede voorbeelden, die breder toegepast worden de komende periode. En waar dat mogelijk toveren we onze veren om tot podia om festivals extra onder de aandacht te brengen.

Maar ook het dagelijks bereikbaar houden van de stad vergt constante aandacht. Wat betreft tijdelijke verkeersmaatregelen blijft GVB strakke regie voeren op het vinden van alternatieve routes, het tijdig informeren van getroffen inwoners en ondernemers, en hen waar mogelijk tegemoet treden met kop koffie of een kaartje voor het theater.

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

Een bereikbare stad betekent ook dat mensen die slechter been zijn of een smalle beurs hebben gebruik kunnen maken van het OV. Daarom gaat GVB de komende periode een actievere rol spelen in het vervoer voor specifieke doelgroepen, zoals 75+'ers. Dit vergt een verdere integratie van het standaard OV en vraag-gestuurd OV (nu vormgegeven in het Aanvullend Openbaar Vervoer). Om mensen die het financieel moeilijk hebben toch gebruik te kunnen laten maken van het OV, bieden we samen met de gemeente minima, die nu nog bovenmatig gebruik maken van (duurdere) uurkaartjes, de kans om met korting een OV-chipkaart te krijgen. Dit wordt de komende jaren uitgebreid naar andere doelgroepen.

Het versterken van de lokale economie

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

Mede omdat we afhankelijk zijn van een breed speelveld van stakeholders is het moeilijk om precies in getallen te meten in hoeverre we Amsterdam veiliger, bereikbaarder en economisch sterker maken. Dit onderwerp leent zich dan ook niet voor KPI's. We zetten daarom voor dit onderwerp in op een aanpak van constant verbeteren en het constant kwalitatief toetsen van de activiteiten.



4.4 MVO geldt als toetssteen bij projecten, inkoop en investeringen binnen GVB

Het uiteindelijke doel is om MVO vanzelfsprekend te maken binnen GVB. Dat betekent een duurzame bedrijfsvoering, die besluiten neemt op basis van een maatschappelijke business case, in plaats van een puur financiële. Dat betekent dat MVO verankerd is bij het maken van investeringsbeslissingen, het ontwikkelen van projecten en bij de keuze tussen leveranciers bij aanbestedingen.

MVO-toets bij investeringen

Voor GVB draait een business case om meer dan geld. Minstens zo belangrijk is dat de bredere maatschappelijke impact in ogenschouw genomen wordt, op zowel sociaal als duurzaam gebied. Dat betekent dat er in ieder investeringsvoorstel een stevige MVO-paragraaf staat waarin onderbouwd wordt waarom het gekozen voorstel vanuit MVO-oogpunt de voorkeur heeft boven eventuele alternatieven, of een onderbouwde afweging waarom de voorkeursoplossing vanuit MVO niet wordt gekozen. Een bewuste afweging heeft dan plaatsgevonden. Op termijn wordt toegewerkt naar het toepassen van een fictieve CO₂-prijs van bijvoorbeeld € 40 per uitgestoten ton CO₂ als gevolg van de investering, in lijn met de door Amsterdam gehanteerde rekenregels. Dit zou bijvoorbeeld betekenen dat een investering in een hybride veer weliswaar financieel iets hoger is ten opzichte van een dieselveer, maar dat met inachtneming van de CO₂-uitstoot van de twee varianten de hybride veer veel voordeliger uitvalt.

Maatschappelijk verantwoord inkopen

Wij kopen jaarlijks tientallen metro's, trams en bussen, 4 miljoen koffiekopjes in, bedrijfskleding voor 3.000 en catering voor 4.000 GVB'ers. Een belangrijke manier waarop GVB onze impact kan vergroten is door MVO een prominente plek te geven in ons inkoopbeleid. In lijn met de MVO-prioriteiten gaat het in het bijzonder om energie, grondstoffen en sociale waardecreatie. De MVI-aanpak is tweeledig. Ten eerste borgen we MVI binnen alle inkooptrajecten. Dat doen we door een gedragscode op te stellen voor onze belangrijkste leveranciers. Deze leveranciers dienen dit document te ondertekenen alvorens GVB met ze in zee gaat. De kern

van de gedragscode is dat leveranciers zich committeren aan het naleven van (internationale) wet- en regelgeving en daarnaast actief blijf geven van MVO-beleid binnen hun eigen organisatie. Daarnaast laten we MVO terugkomen in onze algemene voorwaarden en bevat ieder inkoopplan een MVO-paragraaf.

Ten tweede leggen we de lat binnen een aantal inkoop- of aanbestedingstrajecten qua MVO extra hoog. Deze 'MVI-iconen' dienen als pilot om als organisatie ervaring op te doen met het toepassen van dit onderwerp in aanbestedingen en vervolgens als inspiratie voor andere inkooptrajecten. Voor 2017 zijn de inkoop van meubilair, energie en afvalverwerking benoemd als iconen. Daarnaast wordt MVO stevig meegenomen in een aantal andere aanbestedingstrajecten, zoals kleine werken, ruiten en autobanden. MVI kan plaatsvinden op basis van vele criteria. We kiezen voor de criteria die het meest passen bij GVB:

WET VOLGEN

1. Arbeidsomstandigheden
2. Mensen- /consumenten-rechten
3. Dierenwelzijn
4. Biodiversiteit
5. Incidenten/lozingen
6. Overige criteria

ZWAAR MEEWEGEN

1. Energie en CO₂
2. Grondstoffen (circulair inkopen)
3. Social return (Participatiewet)
4. Lokale economische baten

In onze projectmanagementstandaard komt een MVO-paragraaf waarin onderbouwd wordt waarom het gekozen projectaanpak mede vanuit MVO-oogpunt de voorkeur heeft boven eventuele alternatieven.

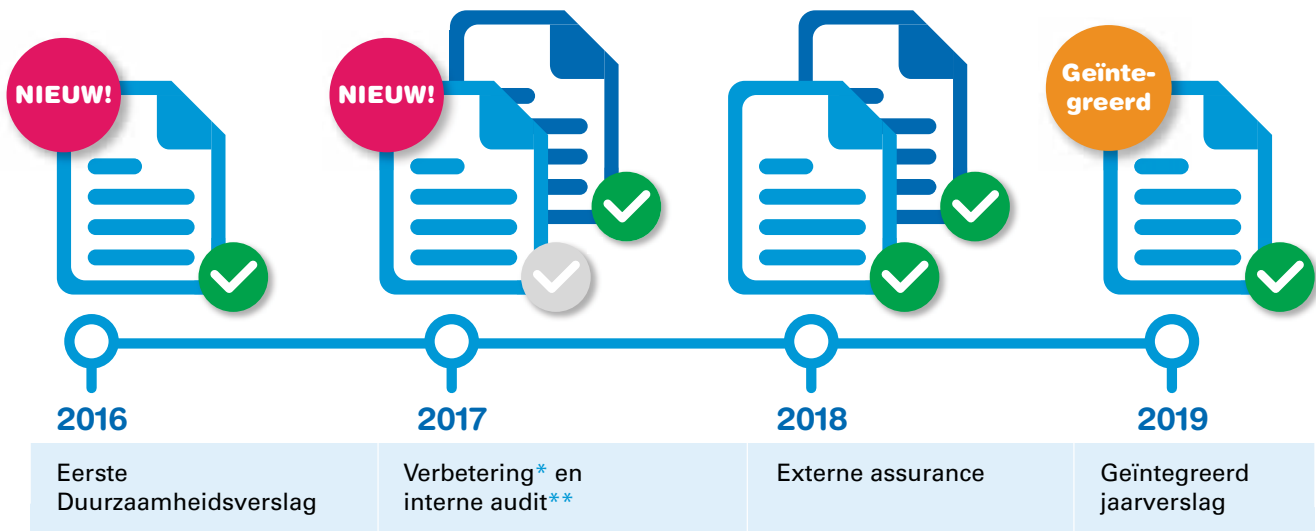
4.5 MVO zit in 2019 in het hart van onze interne en externe rapportage en communicatie

Verslaglegging

GVB werkt stapsgewijs toe naar een geïntegreerd jaarverslag in 2019. In een geïntegreerd jaarverslag communiceren we in 1 jaarverslag over zowel onze financiële als onze maatschappelijke prestaties. Om hier te komen willen we komende periode vaststellen wat onze maatschappelijke indicatoren zijn, zeker stellen dat onze maatschappelijke indicatoren betrouwbaar zijn en deze integreren in onze jaarverslaglegging. De eerste

stap is een duurzaamheidsverslag voor het jaar 2016. Het duurzaamheidsverslag vermeldt de specifieke informatie van de verschillende bedrijfsonderdelen, ten aanzien van Maatschappelijk verantwoord Ondernemen en in is in lijn met het Global Reporting Initiative (GRI). In 2017 voeren we een interne audit uit op het duurzaamheidsverslag. In 2018 laten we het extern toetsen.

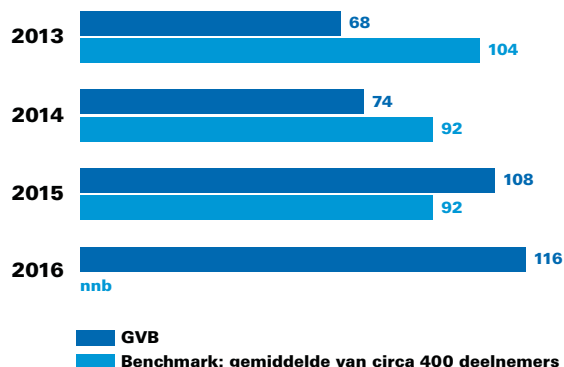
Roadmap naar geïntegreerd jaarverslag



* Verbinding stakeholderdialoog > strategievorming > niet fin. KPI's > verantwoording*
 ** Niet fin. data, bronnen, processen

Daarnaast neemt GVB deel aan de jaarlijkse Transparantiebenchmark van het ministerie van Economische Zaken. De feedback in het kader van deze benchmark houdt GVB scherp over de maatschappelijke verantwoording van haar activiteiten. GVB heeft de afgelopen jaren mooie stappen gezet op de benchmark. Met de groei naar een geïntegreerd jaarverslag met een externe assurance zullen we verder stijgen.

Trackrecord GVB Transparantiebenchmark



200
is het maximaal aantal punten dat je kan scoren in de benchmark

Constante verbetering GVB!

Interne communicatie

Via een tweewekelijks artikel in de IN krant wordt de gehele GVB organisatie op de hoogte gehouden van MVO-activiteiten. Daarnaast worden in interne sessies en trainingen MVO-successen, geleerde lessen en knelpunten gedeeld. Dit zijn geen 'benen-op-tafel-sessies', maar praktisch ingerichte bijeenkomsten,

waar in de geest van GVB gericht naar oplossingen wordt gezocht. Daar waar externe inspiratie nodig is, wordt gebruik gemaakt van organisaties als MVO Nederland. MVO maakt tevens onderdeel uit van de driemaandelijks managementrapportage voor de directie en de RvC.



Onze aanpak

5.1 Van MVO-projecten naar duurzame bedrijfsvoering

We beginnen met dit programma als breed kader voor de komende 3 jaar. Dit programma brengt structuur, stelt doelen en zorgt daarmee voor voorspelbaarheid voor alle onderdelen binnen GVB en onze stakeholders. In de periode t/m 2020 bestaat MVO deels uit aparte projecten. Deze projecten zijn nodig om de benodigde systemsprongen te maken en processen in te richten zodat er uiteindelijk sprake is van een duurzame bedrijfsvoering. Hiermee ontwikkelen we ons tot een organisatie die pro-actief MVO-beleid voert.

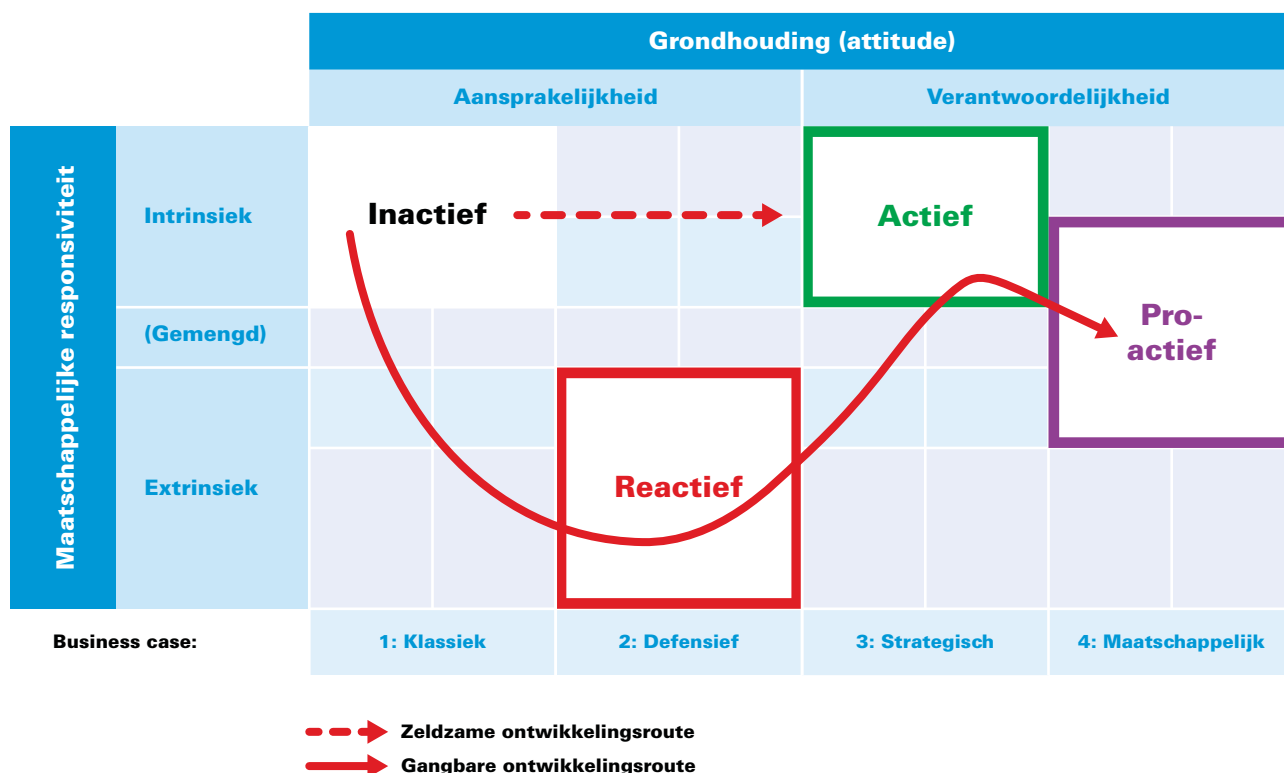
Reactief

- Redeneren vanuit aansprakelijkheid
- Reageren op stakeholders
- Interne focus
- Reputatieafwegingen
- Borgen met managementsystemen en certificaten
- MVO-kansen worden slechts deels benut

(Pro-)actief

- Redeneren vanuit verantwoordelijkheid over eigen bedrijfsvoering
- In dialoog met stakeholders
- Verantwoording afleggen over eigen bedrijfsvoering in MVO verslag
- Externe focus
- MVO-kansen worden goed benut

Ontwikkelingsmodel duurzaam ondernemen: 4 fasen



5.2 MVO projecten

MVO-projecten maken onderdeel uit van het portfolio van GVB en kennen derhalve een aparte projectmanager. Het betreft hier eenmalige projecten, die geheel in het teken staan van MVO, om te komen tot een 'nieuwe werkelijkheid', die vervolgens standaard wordt in de bedrijfsvoering. Dit betreft voor de komende jaren in ieder geval de volgende projecten:

- Zero emissie bussen
- Energiebesparing, inclusief zonnepanelen
- Donkergroene stroom voor alle modaliteiten
- Participatiewet en sociale waardecreatie
- Iconen Maatschappelijk Verantwoord Inkopen

De mogelijkheid bestaat dat gaandeweg op basis van voortschrijdend inzicht nieuwe projecten worden toegevoegd aan het MVO-programma.

5.3 Bedrijfsprocessen verduurzamen

Parallel hieraan wordt de bedrijfsprocessen binnen GVB gestaag verduurzaamd. Hiermee wordt MVO iets dat we niet 'erbij' doen, maar dat in het hart van onze dagelijkse bezigheden zit. Dit betreft de volgende processen:

- Energiebesparing als onderdeel bedrijfsvoering
- Afvalbesparing
- Samenwerking met onderwijsinstellingen
- Constant verbeteren sociale veiligheid, bereikbaarheid en economische groei
- Beleid Maatschappelijk verantwoord inkopen
- MVO in investeringen
- MVO - Stakeholdermanagement

De mogelijkheid bestaat dat gaandeweg op basis van voortschrijdend inzicht nieuwe projecten worden toegevoegd aan het MVO-programma.

5.4 KPI's

Het MVO programma kent bij aanvang 2 KPI's:

- Energiegebruik per reizigerskilometer
 - 2% reductie per jaar
 - 35% besparing in 2030 ten opzichte van 2013
- Het realiseren van 75 plekken voor mensen vanuit de doelgroep van de Participatiewet

Gedurende de uitvoering van het programma kunnen er mogelijke aanvullende KPI's worden toegevoegd, indien dat de bestuurbaarheid vergroot. Dit zouden bijvoorbeeld de volgende KPI's kunnen zijn:

- Stapsgewijs bereiken hoogste trede van de Prestatieladder Sociaal Ondernemen
- Afvalscheiding en hergebruikpercentage
- Aantal sponsoringen van maatschappelijke Amsterdamse initiatieven





5.5 Organisatie

Omdat MVO integraal onderdeel van de bedrijfsvoering van GVB is, wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van bestaande structuren binnen GVB om MVO een plek te geven. Dit betekent dat MVO-KPI's en projecten terugkomen in de (meer)jarenplannen van de verschillende bedrijfsonderdelen en dat MVO als strategisch thema een 'thema eigenaar' kent binnen alle bedrijfsonderdelen. Voor MVO-projecten geldt dat via reguliere projectstructuren de juiste GVB'ers worden betrokken.

De stafafdeling MVO is verantwoordelijk voor het ondersteunen en aanjagen van de bedrijfsonderdelen bij het opstellen en uitvoeren van MVO-ambities en projecten. Buiten de centraal gestelde kaders worden initiatieven vanuit bedrijfsonderdelen gekoesterd. Zoals gezegd leent met name het domein 'lokale betrokkenheid' zich voor het ontstaan van 'bottom-up' initiatieven. Denk bijvoorbeeld aan Lijn 26 die met de burens van het IJburgcollege oplossingen zoekt voor het verduurzamen van het eindhuisje en daarmee de buurt een stukje duurzamer maakt. Of Metro die afspraken maakt met Stadsdeel West om lokale hangjongeren een kijkje te geven in de keuken van GVB. Waar deze ambities ontstaan dient de stafafdeling als meedenker en verbinder. Waar goede ideeën ook elders in de organisatie kansrijk zijn, brengt de afdeling MVO collega's bij elkaar.

MVO werkt als stafonderdeel nauw samen met andere staffuncties, zoals risico, strategie en compliance. Uitgangspunt van de samenwerking is om verschillende strategische ambities op elkaar af te stemmen om zodoende richting de organisatie een samenhangende boodschap uit te dragen.

5.6 Wie doet wat binnen GVB?

	Zero emissie	Energiebesparing inclusief zonnepanelen	Groene stroom	Sociale waardecreatie (waaronder P-wet)	Maatschappelijk verantwoord inkopen	Samenwerken met onderwijs	Sociale veiligheid, bereikbaarheid en economische groei	Stakeholders en rapportage
MVO-Afdeling	Rol in projecten	Beleid, strategie, aanjaagrol	Project Management, beleid en strategie	Beleid, strategie, aanjager	Beleid, strategie, aanjager	Coördinatie	Rapportage resultaten, klankbord	Beleid, strategie, afstemming met gemeente en SRA
Operatie	Uitvoering zero emissie bussen en veren	Uitvoering projecten		Plaatsen kandidaten	Uitvoering beleid			
Facilitair bedrijf	Uitvoering zero emissie auto's	Ondersteuning bij projecten, leveren maatgegevens	Contract management	Plaatsen kandidaten	Uitvoering iconen			
Techniek		Ondersteuning bij projecten		Plaatsen kandidaten	Uitvoering beleid			
Commercie				Plaatsen kandidaten	Uitvoering beleid			
APP (Project Management)	PMO	Project Management						
Inkoop	Innovatieve aanbesteding		Aanbesteding		Uitvoering iconen			
HR				Coördinatie, plaatsen kandidaten	Beleid en adviesrol social return			
Service & Veiligheid				Plaatsen kandidaten		Begeleiden JINC	Samenwerking scholen	
Directie/staf	Vaststellen beleid, financiële kaders	Vaststellen beleid, financiële kaders	Vaststellen beleid, financiële kaders	Vaststellen beleid, financiële kaders Plaatsen kandidaten	Vaststellen beleid, financiële kaders		Invulling mobiliteitspartner	

Overzicht MVO Projecten

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste MVO projecten kort beschreven. Meer informatie is beschikbaar binnen de projectorganisaties.

6.1 Zero emissie bussen

Doel van het project

Het doel van het project Zero Emissie Bussen (ZEB) is om in lijn met het strategisch materieelplan tussen nu en 2025 alle dieselbussen te vervangen door bussen die 'tank to wheel' geen uitstoot veroorzaken. De eerste batch van 28 bussen wordt in 2018 onderdeel van de operatie, gebruikmakend van de meeste geschikte techniek. Voorlopig lijkt dit In Motion Charging (IMC), oftewel rijdend laden.

Scope van het project

Gezien de infrastructurele en mogelijke operationele consequenties, wordt in het project nauw samengewerkt met de gemeente en de SRA.

Wist je dat?

GVB het eerste OV-bedrijf in Nederland is dat zero emissie bussen niet als pilot, maar direct in de operatie invoert?

6.2 Energiebesparing, inclusief zonnepanelen

Doel van het project

Het doel van dit project is enerzijds om zo snel mogelijk aan de slag te gaan met projecten die kunnen bijdragen aan het realiseren van de besparingsdoelstelling van 2% efficiëntie per jaar. Dit betreft bijvoorbeeld het vervangen van gasketels, zuinig rijden en remenergierecuperatie. Een deel van de besparing wordt bereikt door op de beschikbare daken van zowel de gebouwen als stations zonnepanelen te plaatsen. Op de metrostations komen ongeveer 9.000 panelen en op de beschikbare daken van onze gebouwen worden de komen nog ongeveer 1.200 panelen geplaatst.

Wist je dat?

GVB het gehele elektrisch wagenpark oplaadt met zonnepanelen?

Uiteindelijk is het project erop gericht om binnen 3 jaar energiebesparing onderdeel te maken van de bedrijfsvoering.

Scope van het project

Aangezien 95% van het energiegebruik tractie energie is, ligt de nadruk bij het uitvoeren van maatregelen bij Operatie. Maatregelen binnen gebouwen (het vervangen of plaatsen van ketels) worden 'tellen mee' voor de KPI als ze binnen de invloedssfeer van Operatie vallen.

Wist je dat?

GVB evenveel energie gebruikt als 60.000 huishoudens?

6.3 Donkergroene stroom voor alle modaliteiten

Doel van het project

Het doel van dit project is om enerzijds te voldoen aan de eis van de SRA om Milieukeur op onze groene stroom te hebben en anderzijds via ons stroomcontract een impuls te geven aan de duurzame energieopwekking in Amsterdam e.o. Dit wordt gerealiseerd door in het contract op te nemen dat additionele capaciteit gerealiseerd wordt specifiek voor GVB.

Scope van het project

Het project omvat de vaststelling van het ambitieniveau en de inkoopstrategie, waaronder de keus of de groene stroom gezamenlijk met de gemeente wordt ingekocht of niet.

Wist je dat?

GVB al aan 15 mensen vanuit de Participatiewet een plek biedt?

6.4 Sociale Waardecreatie, waaronder de Participatiewet

Doel van het project

Het doel van dit project is om de hoogste trede van de Prestatieladder Sociaal Ondernemen te bereiken en 75 mensen vanuit de doelgroep van de Participatiewet een plek te geven binnen GVB. De aanpak is zowel bottom-up (het enthousiasmeren van de organisatie door het delen van goede voorbeelden) als top-down (het vaststellen van het juiste beleid en financiële randvoorwaarden).

Scope van het project

De gehele organisatie heeft een verantwoordelijkheid om kansen op dit gebied te benutten. HR en MVO functioneren als aanjagers en verbinding met de directie in het kader van beleidsontwikkeling.

Wist je dat?

GVB per 2016 niet langer groencertificaten van het AEB krijgt, als gevolg van de verzelfstandiging van het AEB?

