

GVB Holding NV

Jaarverslag 2022



Pamela Pinas, trambestuurder

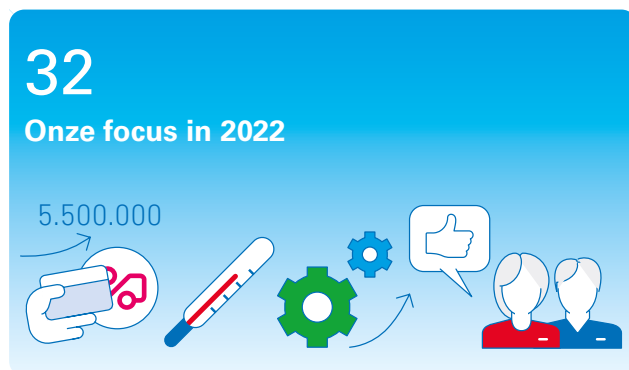
‘... want waar we ook
naartoe gaan, we zullen
altijd weer thuiskomen’

Rozieta Salihu, reisdichter GVB

Inhoud

Bestuursverslag

GVB in vogelvlucht	5
Voorwoord	6
Profiel	11
Kerncijfers	14
Ontwikkelingen en strategie	19
Onze omgeving	20
Missie, visie, strategie	23
Onze maatschappelijke waarde	26
Wat onze stakeholders belangrijk vinden	29
GVB in 2022	31
Onze focus in 2022	32
Gastvrije gids	33
Operationeel excellente vervoerder	47
Expert en partner	55
Robuust fundament	62
Financieel resultaat	81
Governance	89
Hoofdpijnen	90
Risicomanagement	97
Interne besturing	103
Verslag raad van commissarissen	109



Jaarrekening 2022

119

Geconsolideerde jaarrekening 2022

120

Geconsolideerde balans op 31 december 2022 (voor resultaatbestemming) 121

Geconsolideerde winst-en-verliesrekening over 2022 122

Geconsolideerd kasstroomoverzicht over 2022 123

Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening 124

Grondslagen 128

Toelichting bij de geconsolideerde balans op 31 december 2022 142

Niet uit de balans blijvende rechten en verplichtingen 155

Toelichting bij de geconsolideerde winst-en-verliesrekening over 2022 159

Vennootschappelijke jaarrekening 2022

166

Vennootschappelijke balans op 31 december 2022 (voor resultaatbestemming) 167

Vennootschappelijke winst-en-verliesrekening over 2022 168

Toelichting bij de vennootschappelijke jaarrekening 169

Toelichting bij de vennootschappelijke balans op 31 december 2022 170

Controleverklaring

175

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant 176

Bijlagen

181

Begrippenlijst

183



33

Gastvrije gids



Roziena Salihu, reisdichter GVB

109

Verslag raad van
commissarissen



62

Goede werkgever



119

Jaarrekening 2022





GVB

2046



GVB in vogelvlucht

De reiziger in Amsterdam kiest voor OV, naast lopen en fietsen. Met die missie zet GVB zich in voor inwoners, bezoekers en forenzen in Groot Amsterdam. We brengen reizigers veilig, snel en comfortabel op hun plaats van bestemming.



Voorwoord



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

De afgelopen jaren hebben ons duidelijk gemaakt dat we een nieuwe wereld zijn binnengestapt. Hadden we tijdens en vlak na de pandemie nog de neiging om alles te vergelijken met 'vóór corona', nu weten we dat die tijd niet meer terugkomt. We gaan niet terug naar het oude, we zijn bezig met het aanpassen van ons bedrijf aan een structureel veranderende wereld.

Eén geruststelling: onze ervaring en ons vakmanschap nemen we als waardevolle bagage mee naar de toekomst. We beseffen dat we andere oplossingen en antwoorden moeten zoeken die passen bij het veranderde gedrag van reizigers. Dat medewerkers de binding met GVB anders zien dan vroeger en vaak een hogere werkdruk beleven. En dat een goede samenwerking met onze partners en stakeholders in een woelige omgeving meer dan ooit van belang is.

We beseffen dat we andere oplossingen moeten zoeken

Reizigers: ander reisgedrag

Grote veranderingen zien we allereerst bij de reizigers. Hoewel er gestage groei is – in 2022 zaten we gemiddeld op 3,9 miljoen reizigersritten per week – verloopt het herstel langzamer dan we hadden verwacht en gehoopt. We mogen weer grote aantallen toeristen verwelkomen, maar het volume aan zakelijke reizigers (woonwerkverkeer) blijft achter. Het gedrag van forenzen is waarschijnlijk blijvend veranderd. Ze werken een aantal dagen in de week thuis of zijn overgestapt op de e-bike. Het openbaar vervoer heeft in dat patroon een nieuwe rol. GVB zal nadrukkelijker één van de keuzes zijn. Met onze missie – 'De reiziger in Groot Amsterdam kiest voor lopen, fietsen en openbaar vervoer' – omarmen we die ontwikkeling ook.

We kijken met een nieuwsgierige blik naar deze nieuwe werkelijkheid. In 2022 zijn we gestart te onderzoeken hoe we mensen nog beter kunnen stimuleren de auto te laten staan – wat aansluit bij het autoluwe beleid van Amsterdam. Wanneer kiest men voor het OV of voor de fiets en hoe kunnen we die het beste combineren? Welke abonnementen stimuleren dit gedrag? Ons doel is de mobiliteit in Amsterdam betaalbaar en toegankelijk te houden en tegelijkertijd de leefbaarheid te vergroten.

Ondanks grote veranderingen en nieuwe uitdagingen hebben de reizigers ons in 2022 het cijfer 8,0 gegeven. Daar mogen we trots op zijn. We werken hard om aan de wensen van onze klanten te voldoen. In 2022 hebben we fors geïnvesteerd in gemak en service, belangrijke drijfveren voor reizigers om te kiezen voor het OV. In het oog springend is de introductie van OVpay: iedereen kan nu met een bankpas in- en uitchecken. Ook onze app Gappie heeft een enorme upgrade gekregen. We gaan hierin ook gedeelde transportmiddelen tonen; begin 2023 zijn we een pilot gestart met deelfietsaanbieders in de app.

Reizigers gaven GVB in 2022 een 8,0 voor de dienstverlening

Medewerkers: andere verhouding met de werkgever

In 2022 hebben we in het OV te maken gekregen met een aantal gemeenschappelijke issues. Zo heeft de hele sector te kampen met een substantieel verhoogd ziekteverzuim, dat niet alleen kan worden verklaard door een post-corona-effect. Bij GVB was het verzuim gemiddeld 9,4%, waar we natuurlijk niet tevreden over zijn. We trainen onze leidinggevenden op dit gebied. We sturen aan op het voorkomen van verzuim en op meer direct contact als iemand uitvalt. Ook zetten we andere stappen om verzuim aan te pakken. GVB ziet dat verzuim effect heeft op collega's die niet ziek zijn, omdat er van hen meer wordt gevraagd. We bekijken ziekteverzuim daarom in samenhang met de werkdruk en de hoogte van het salaris. De beloning heeft natuurlijk extra onze aandacht vanwege de flinke inflatie en hogere energiekosten die iedereen in het afgelopen jaar hebben geraakt. Een goede gezondheid vindt GVB heel belangrijk.

Medewerkersbinding, -tevredenheid en -productiviteit vormden in 2022 een belangrijk thema in onze organisatie. We zijn meer aandacht gaan besteden aan onze medewerkers, versterken de binding en tonen vaker en meer waardering. Ook met bijvoorbeeld familiedagen en een kerstwinterfestival versterken we de band met en tussen de medewerkers.

We zijn blij dat de betrokkenheid van onze medewerkers hoog is gebleven. Ook zagen we een lichte verbetering in de medewerkerstevredenheid over de omgang met diversiteit en inclusie. GVB is immers een multicultureel bedrijf. Tegelijkertijd beseffen we dat we de spanningen, de polarisatie en de inbreuk op sociale veiligheid die merkbaar zijn in de maatschappij, ook zichtbaar zijn in ons bedrijf en dat we extra alert moeten zijn. Trainingen van leidinggevenden op het gebied van diversiteit en inclusie helpen daarbij.

De betrokkenheid van onze medewerkers is hoog gebleven

Ondanks onze inspanningen moeten we helaas constateren dat onze zogeheten eNPS-score is gedaald, wat betekent dat medewerkers gemiddeld iets minder enthousiast zijn over GVB als werkgever en ons minder actief aanbevelen aan anderen. Dit is een onderwerp waar we in 2023 op focussen. Ook gelet op de zeer krappe arbeidsmarkt is dit van belang. Dit is een andere kwestie die het hele OV parten speelt: het kost grote moeite het juiste personeel te vinden.

Financiën: meer geld nodig

Een aantal externe factoren hadden forse impact op onze financiële huishouding. Naast het vertraagde reizigersherstel (en dus minder opbrengsten) kregen we als gevolg van de oorlog in Oekraïne medio 2022 te maken met een enorme verhoging van onze energiekosten. In 2023 geven we hieraan drie keer zoveel uit als in eerdere jaren.

We kregen in 2022 steun van de rijksoverheid in de vorm van een beschikbaarheidsvergoeding, waardoor we nagenoeg de dienstregeling hebben kunnen rijden zoals Amsterdam die wenst. Mede dankzij de vergoeding konden we het verlies op onze exploitatie beperken. Voor de hele holding noteren we een kleine plus.

In 2023 ziet het er anders uit: het rijk bouwt de beschikbaarheidsvergoeding af en komt met een transitievergoeding. De OV-sector moet in de nieuwe omgeving – met andere reispatronen en andere vormen van vervoer – een nieuw evenwicht vinden tussen kosten, opbrengsten en subsidie.

GVB heeft daarbij een extra uitdaging: anders dan de meeste OV-vervoerders ontvangen wij geen exploitatiesubsidie meer op de vervoersconcessie. Daardoor is het tekort dat we de komende 2 jaar moeten overbruggen groter dan bij vervoerders die nog wel exploitatiesubsidie ontvangen bij hun vervoersconcessies. Samen met Vervoerregio Amsterdam en de gemeente Amsterdam zoeken we naar manieren waarop we een robuuste financiële bedrijfsvoering kunnen bereiken en handhaven. Kostenbeheersing en marktconformiteit zijn bovendien voorwaarden van de Vervoerregio voor de toewijzing van de nieuwe vervoersconcessie vanaf 2025. Uiteraard hebben we in dit licht ook in onze eigen bedrijfsvoering kosten bespaard. Het medewerkersbestand is in 2022 bijvoorbeeld met 112 fte gekrompen. De komende jaren zullen we onze marktconformiteit verder verbeteren.

We juichen toe dat de overheid investeringen in het OV koppelt aan klimaatplannen, sociale inclusie en de noodzaak om woningen te bouwen. OV is daarmee niet een doel op zichzelf, maar een middel om een substantiële bijdrage te leveren aan het behalen van maatschappelijke doelen. Ruim de helft van de € 7,5 miljard die het rijk de komende pakweg 15 jaar uittrekt voor infrastructuur – en met name voor de bereikbaarheid van nieuwe woonwijken – gaat naar het openbaar vervoer.

Het OV levert een substantiële bijdrage aan de maatschappij

Als gevolg van de disruptie in de markt is er een financiële herschikking nodig voor de sector. De Brede Doeleinden Uitkering-gelden voor decentrale overheden zijn al jaren niet geïndexeerd, terwijl er wel sprake is van een forse inflatie en van uitbreiding van infrastructuur. Dit brengt, zeker in de komende transitiejaren, een spanning teweeg, want het OV moet bereikbaar en betaalbaar blijven. Hoe we de komende jaren financieel overbruggen om de groei van Nederland en de steden straks te kunnen faciliteren met klimaatvriendelijke en bereikbare mobiliteit, is een vraagstuk dat rijk en decentrale overheden met vervoerders alleen gezamenlijk kunnen oplossen.

Bedrijfsvoering: grotere wendbaarheid

Om al deze uitdagingen het hoofd te bieden, zijn we begonnen met een verandering van onze interne besturing. Terwijl we het langetermijnperspectief in het vizier houden, werken we nadrukkelijker met doelen op korte termijn. Per kwartaal brengen we focus aan, zodat we de schaarse financiële middelen optimaal kunnen gebruiken. We besturen onze organisatie integraler en minder per afdeling. Dit willen we de komende jaren uitbouwen, zodat we steeds beter kunnen bepalen hoe we elke euro het beste kunnen besteden en zo veel mogelijk ten goede laten komen aan de beschikbaarheid van ons OV-netwerk. De oprichting van het Railinfrabedrijf begin 2022 (voortgekomen uit de overdracht van de gemeentelijk afdeling Metro en Tram naar GVB) is hierin een belangrijk element. Beheer en onderhoud vallen nu onder onze eigen paraplu, waardoor we directer zicht hebben op de effecten van investeringen hierin.

Nadrukkelijker werken we met doelen op de korte termijn

Onze partners: intensieve samenwerking

Met deze meerjarenstrategie blijven we zij aan zij staan met onze belangrijkste stakeholders, Vervoerregio Amsterdam en de stad. Juist in tijden van zwaar weer is samenwerking met partners essentieel. Daarom zijn we blij dat we – ondanks de spanning in de OV-sector – in goede verbinding met onze partners zijn gebleven: met

Vervoerregio Amsterdam en onze aandeelhouders, en ook met onze Ondernemingsraad. Ook dankzij hen konden we blijven rijden en varen. Dat biedt vertrouwen voor de toekomst.

We prijzen ons ook gelukkig met de betrokkenheid van de medewerkers, die het in deze veeleisende jaren niet lieten afweten. Ook van medewerkers wordt veel inzet gevraagd. Veranderen doen we met z'n allen. We kunnen niet zonder elkaars expertise.

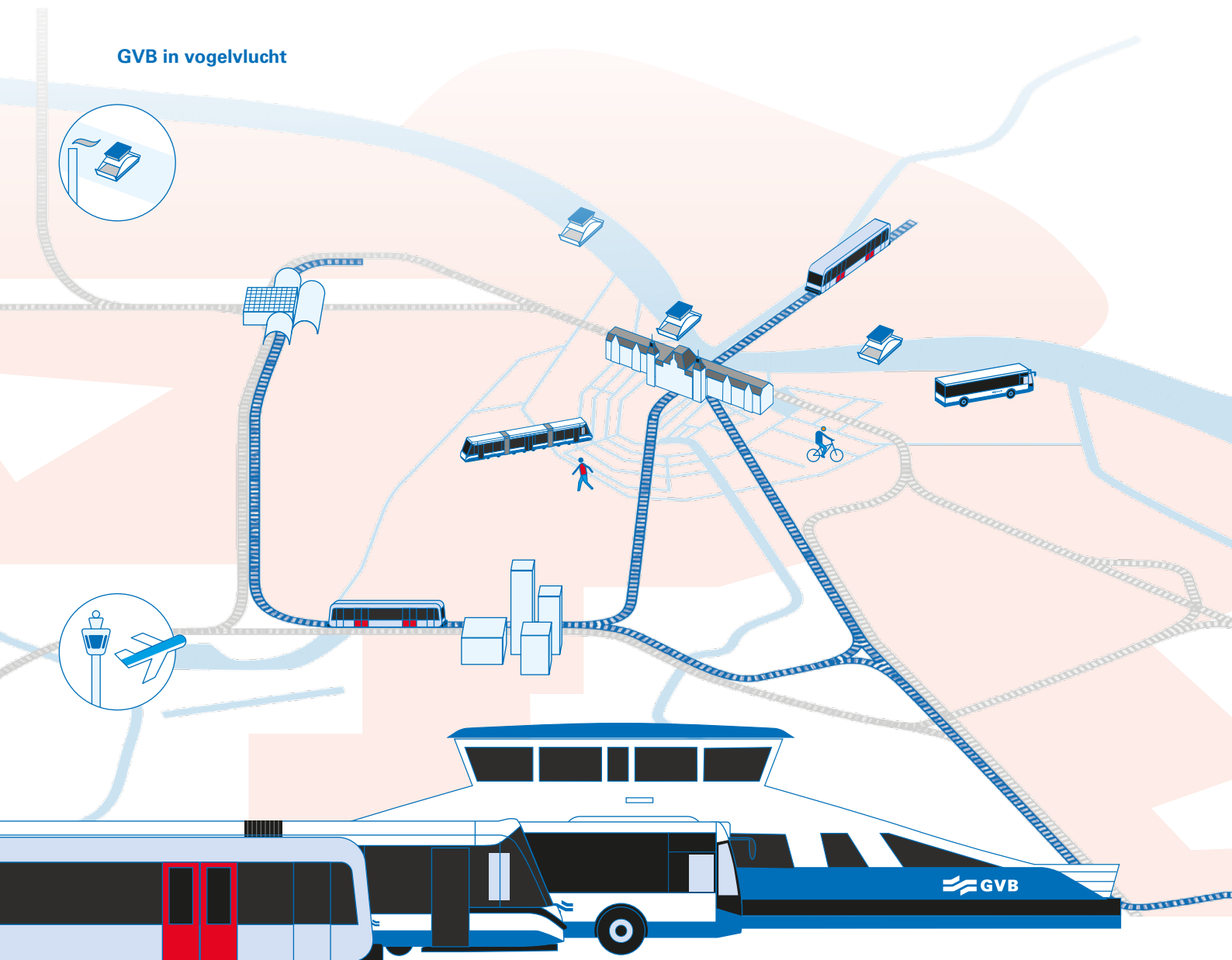
We doen ons best, maar we realiseren ons dat soms dingen toch fout gaan. Denk aan reizigers die door uitval te laat op een afspraak komen, een passagier of weggebruiker die gewond raakt of een medewerker die zich niet veilig voelt. Dat spijt ons ontzettend. We werken hard aan een betrouwbaar en veilig OV.

In de komende tijd moeten we onszelf opnieuw vormgeven. En dat kunnen we alleen door goed te luisteren en om ons heen te kijken, verandering te omarmen, nieuwsgierig te blijven naar wat de feiten zijn achter veranderd gedrag en naar hoe we nieuwe manieren vinden om daar goed op in te spelen, en niet bang te zijn om onze kwetsbaarheden te tonen. De reizigers zijn gelukkig nog steeds tevreden met wat GVB hen biedt, en we zetten alles op alles om dat zo te houden.

In de komende tijd moeten we onszelf opnieuw vormgeven

Namens het directieteam,
Claudia Zuiderwijk, algemeen directeur
Amsterdam, 22 maart 2023

GVB in vogelvlucht



Metro's

90

2021: metro's 90, trams 218, bussen 230, veren 24

Trams

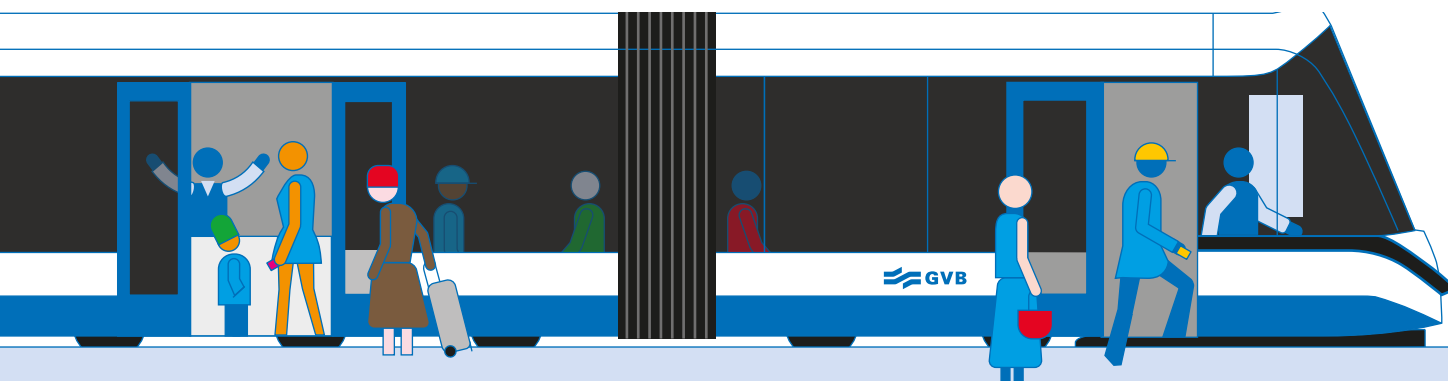
227

Bussen

222

Veren

24



Reizigersritten

707.000

per gemiddelde werkdag incl. Veren

2021: 466.000

2021 en 2022 zijn moeilijk met elkaar te vergelijken door corona.

Profiel

GVB biedt een integrale OV-mobiliteitsoplossing voor de stad Amsterdam. Ons vervoersnetwerk bestaat uit metro-, tram- en busverbindingen en veerdiensten in en rond Amsterdam. Ook is GVB verantwoordelijk voor het aanleggen en onderhouden van de infrastructuur voor tram en metro. We houden de stad bereikbaar: reizigers kunnen vertrouwen op een goede reis. En we dragen bij aan de leefbaarheid: onze vloot is steeds meer CO₂-neutraal.

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 zijn gedreven om zo duurzaam mogelijk te opereren. In eerste instantie door onze vloot in volle vaart CO₂-neutraal te maken.

GVB is onlosmakelijk verbonden met de stad Amsterdam

Onze opdracht

GVB is uitvoerder van de vervoerconcessie voor Bus, Tram, Metro en Sociale Veiligheid in opdracht van Vervoerregio Amsterdam en van het verencontract in opdracht van Verkeer & Openbare Ruimte van de gemeente Amsterdam. Aandeelhouders zijn de gemeente Amsterdam en sinds 2021 ook Vervoerregio Amsterdam. We exploiteren het openbaar vervoer en zorgen voor handhaving van de veiligheid voor reizigers en medewerkers. Ook zijn we verantwoordelijk voor aanleg, beheer en onderhoud van de railinfrastructuur en het beheer en onderhoud van de voer- en vaartuigen.

Leefbare stad

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, modernisering en verduurzaming. Investerings in infrastructuur, materieel en digitalisering zijn nodig om ook in de toekomst onze reizigers op tijd, veilig en comfortabel te vervoeren.

GVB werkt aan een volledig uitstootvrije bedrijfsvoering. We vragen dit ook aan onze leveranciers. We verduurzamen onze hele vloot: in 2025 wil GVB volledig uitstootvrij openbaar vervoer aanbieden per bus, tram en metro. Verder dringen we ons stroomverbruik terug en is de elektriciteit die we gebruiken volledig opgewekt door windmolens in Nederland. Met schoon openbaar vervoer dragen we bij aan het leefbaar, rustig en veilig houden van de groeiende stad, waarin de auto steeds minder de boventoon gaat voeren.

We werken aan een volledig uitstootvrije bedrijfsvoering

Gastvrij, verbindend en betrouwbaar

Onze kernwaarden zijn **Gastvrij**, **Verbindend** en **Betrouwbaar**. We houden er rekening mee dat een reis met het OV niet alleen plaatsvindt in de voertuigen en de veren, maar begint met juiste informatie om de reis te plannen in de app, betaalgemak, en de beleving, de service en de ontmoeting die reizigers hebben op de stations, haltes en perrons. Op al die plekken zorgen we voor veiligheid, comfort en een gastvrije service. Betrouwbaarheid is voor onze reizigers heel belangrijk, dus zetten we ons daarvoor in. We maken het reizigers gemakkelijk met actuele en realtime reisinformatie, en waar

het druk is, is ons Serviceteam ter plaatse om reizigers die vragen hebben te helpen. Onze medewerkers van OV-Zorg zorgen ervoor dat het in onze voertuigen en op de haltes en station veilig is en voelt voor alle reizigers.

Werken bij GVB

Met ruim 3.100 fte is GVB een van de grootste werkgevers in Amsterdam. Vele beroepsgroepen vinden werk bij ons. Aan studenten van uiteenlopende opleidingen bieden we stageplekken; scholieren nemen deel aan leer-werkprojecten. GVB zet zich actief in om mensen met afstand tot de arbeidsmarkt aan werk te helpen via de Participatiewet. Het diverse personeelsbestand van GVB vormt een afspiegeling van de bevolking van Amsterdam.

Waarde creëren voor Amsterdam

GVB is een partner en expert in mobiliteit. We creëren publieke en maatschappelijke waarde voor de stad en omgeving. Met onze kennis en jarenlange ervaring als vervoerder in en om Amsterdam zijn we een gesprekspartner voor verschillende partijen en organisaties voor de vormgeving van de huidige en de toekomstige mobiliteit.





Kerncijfers



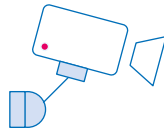
Reizigerstevredenheid

90%

% van reizigers die score hoger dan een 7 geven.

2021

90%



Sociale veiligheid

8,2

2021

8,3

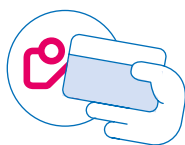


Reisinformatie bij verstoringen

5,7

2021

5,7



Reizigersritten

707.000

per gemiddelde werkdag incl. Veren

2021

466.000



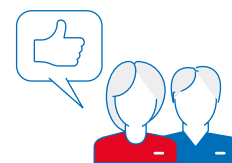
Personeel

3.127

fte, ultimo jaar

2021

3.239



Medewerkersbetrokkenheid

7,0

2021

7,0



Participatiewet

12

instroom

2021

7



Transportveiligheid

790

aanrijdingen, aanvaringen

2021

699



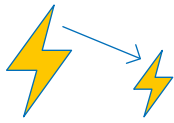
Veiligheid op het werk

6,7

IF-rate (ongevallenfrequentie-index)

2021

7,5



Energie efficiency

10,6%

t.o.v. 2013

2021

-45,1%*



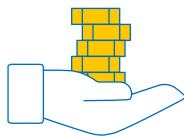
CO₂ uitstoot

25.031

in ton (footprint)

2021

29.536

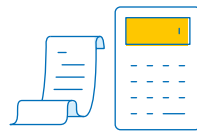


Bedrijfsresultaat

€ 3,8 miljoen

2021

€ 9,4 miljoen



Kostendekkingsgraad

105,0%

Excl. investeringsbijdrage

2021

106,7%



Uitval

in %

1,44

Bus

0,22

Metro

1,94

Tram

2021

0,91

Bus

0,48

Metro

1,11

Tram



Vertrekpunctualiteit

in %

91,0

Bus

98,0

Metro

91,9

Tram

2021

93,6

Bus

96,2

Metro

93,7

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 CO2-Prestatieladder.

Tabel 2 Financiële kerncijfers

	2022	2021	2020	2019	2018
Vermogen					
Ultimo, bedragen x € 1 miljoen					
Groepsvermogen	100,4	99,3	94,1	96,5	95,6
Vreemd vermogen	448,7	427,7	413,2	317,1	204,8
<i>waarvan lening</i>					
<i>BNG NWB</i>	159,8	217,7	184,5	74,6	0,0
Balanstotaal	549,1	527,0	507,3	413,6	300,4
Winst-en-verliesrekening					
Bedragen x € 1 miljoen					
Bedrijfsopbrengsten	532,9	478,4	462,2	481,9	482,4
<i>waarvan reizigersopbrengsten</i>	278,6	174,0	180,4	331,8	300,7
<i>waarvan vervoersconcessie</i>					
<i>Amsterdam</i>	4,6	10,0	14,8	21,3	42,6
<i>waarvan beschikbaarheidsvergoeding</i>					
<i>OV</i>	77,8	156,9	127,0	0,0	0,0
Bedrijfslasten	529,1	469,0	463,6	479,4	479,9
<i>waarvan personeelskosten</i>	326,7	299,9	305,7	313,1	312,7
Bedrijfsresultaat	3,8	9,4	-1,4	2,5	2,5
Financiële baten en lasten	-2,0	-2,9	-2,1	0,0	-0,2
Vennootschapsbelasting	-0,8	-1,3	1,1	-0,5	-0,4
Resultaat uit deelnemingen	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Resultaat na belastingen	1,0	5,2	-2,4	2,0	1,9
Financiële positie					
Bedragen x € 1 miljoen					
EBITDA*	34,2	35,2	18,8	20,6	17,1
Netto kasstroom	5,9	-5,1	3,9	15,6	-25,1
Ratio's					
Kostendeckingsgraad*	105,0%	106,7%	103,5%	99,4%	91,9%
RONA (Return On Net Assets)*	1,4%	2,8%	-0,4%	1,2%	1,8%
Solvabiliteit*	18,3%	18,9%	18,6%	23,3%	31,9%
Liquiditeit (current ratio)*	0,5	0,8	0,8	0,7	0,7
Rendement op gemiddeld kapitaal*	0,7%	1,8%	-0,3%	0,7%	0,9%

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





“

Nasr: "Ik woon in Noord en neem heel vaak de pont. Bijvoorbeeld om de stad in te gaan, maar ook als ik naar school ga. Ik studeer aan de Haagse Hogeschool, dus ik heb studenten-OV. Met de pont ga ik naar het station en daar pak ik de trein naar Den Haag."

Kevin: "Ik studeer ook, maar in Utrecht. Ik ga ook heel vaak met de pont, soms meerdere keren per dag. Nu gaan we samen op de scooter naar de stad, even wat eten. Heel handig met de pont, toch. Soms ga ik met de metro of de bus, maar niet vaak. Dat is wel altijd goed."

Nasr: "Ik ga ook wel eens met de metro naar de stad. Maar soms kom ik aan op het perron en dan gaat de deur net dicht en kan ik er niet meer in. Dat is wel balen. Maar ik begrijp het ook wel. Ze kunnen niet steeds op iedereen wachten."

Nasr en Kevin

Studenten uit Noord, gaan wat eten

Ontwikkelingen en strategie

GVB is onlosmakelijk verbonden met Amsterdam. Dit is een dynamische omgeving waar veel gebeurt. Ook op het wereldtoneel is van alles aan de hand wat GVB raakt.



Onze omgeving

Verschillende trends hebben invloed op ons werk, zoals het veranderd reizigersgedrag na corona, de krapte op de arbeidsmarkt, de klimaatcrisis, en de oorlog in Oekraïne, die leidde tot hogere energieprijzen. Verder legt de inflatie druk op de cao en zien we de groeiende behoefte om de stad leefbaarder te maken.

Trends en ontwikkelingen

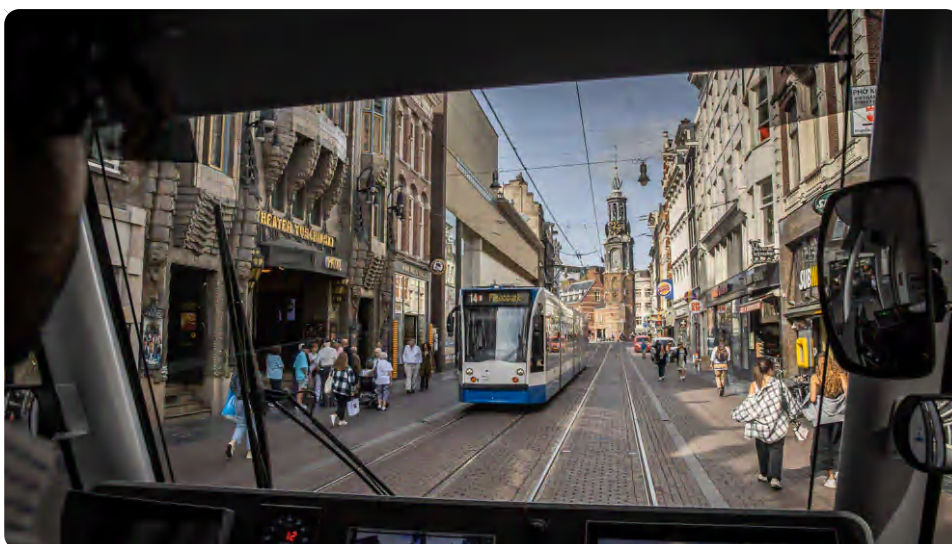
Veranderd reizigersgedrag

Het jaar 2022 begon in lockdown. In januari kwamen versoepelingen van de maatregelen: de scholen gingen weer open en in februari waren er weer evenementen met publiek. Langzaam maar zeker ging de samenleving weer open. Ook tijdens de lockdown bleef het OV beschikbaar voor reizigers. Mondkapjes waren in het OV nog verplicht tot 23 maart, de dag waarop de laatste coronamaatregelen vervielen.

De effecten van de coronacrisis zijn nog steeds voelbaar. Het aantal reizigers is niet terug op het niveau van voor de coronacrisis. Dat geldt voor de hele OV-sector, maar voor Amsterdam in het bijzonder, omdat daar behalve veel kantoormedewerkers ook veel toeristen reizen. De kantoormedewerkers zijn post-corona in hun hybride werkweek meer vanuit huis gaan werken en de toeristen zijn nog lange tijd weggebleven uit de stad.

De effecten van de coronacrisis zijn nog steeds voelbaar

De OV-sector heeft heel 2022 ondersteuning van de overheid gekregen in de vorm van de Beschikbaarheidsvergoeding Openbaar Vervoer (BVOV), waardoor het OV in stand bleef en vervoersarmoede voor reizigers werd voorkomen.



Krapte op de arbeidsmarkt

Een groot probleem voor veel sectoren is het enorme tekort aan medewerkers. Volgens het CBS is het tekort sinds de jaren '60 en '70 niet zo groot geweest als nu. In het najaar van 2022 waren er 130 vacatures tegenover 100 werkzoekenden.

In het OV is deze krapte ook duidelijk merkbaar. Daarvoor zijn verschillende oorzaken aan te wijzen. Ten eerste de vergrijzing: een hoog percentage werknemers heeft de pensioengerechtigde leeftijd bereikt of stopt vroegtijdig met werken. De economische opleving na de coronacrisis speelt mee, en bedrijven die ondersteuning kregen, hebben het hoofd boven water gehouden en hebben medewerkers in dienst gehouden. Het economisch herstel na corona ging daarnaast gepaard met een snel groeiende behoefte aan personeel. Verder loopt het aantal gediplomeerden in het praktisch onderwijs terug.

In het OV is de krapte op de arbeidsmarkt merkbaar

In het OV speelt ook het verzuim een rol. Medewerkers zijn in coronatijd gemaand om thuis te blijven bij klachten, wat post-corona mogelijk in het gedrag doorwerkt. De terugloop van het personeelsbestand was niet tijdig te keren door mensen op te leiden. De oplopende werkdruk voor de resterende collega's versterkt het proces: meer mensen vallen uit, waardoor het tekort verder oploopt.



2022 was een pittig jaar. Een jaar dat begon met de langzame terugkeer uit een harde lockdown. Bovendien was het 't eerste jaar van de nieuwe samenwerkingsstructuur (ov-governance), met als doel het creëren van een toekomstbestendige bedrijfsvoering. Samen met GVB heeft de Vervoerregio zich ingespannen voor het herstel van reizigers en de inzet op werving van personeel, een verbeterslag in het veiligheidssysteem van de metro (S&C), het uitbreiden van de elektrische bussen en de bijbehorende laadinfra. Ondanks alle uitdagingen van 2022 is het 't personeel gelukt 'gewoon' de trams, metro's en bussen te laten rijden en de regio bereikbaar te houden en daar zijn we als Vervoerregio trots op. Met energie en vertrouwen gaan we dan ook de uitdagingen van 2023 met elkaar aan!

Marja Ruigrok

Vicevoorzitter dagelijkse bestuur Vervoerregio Amsterdam

Oorlog in Oekraïne: hoge energieprijzen en inflatie

De energieprijzen stegen in 2022 ongekend hard, nadat ze in het voorgaande jaar al flink omhoog waren gegaan en er al een gastekort was. De aanleiding van de extreme prijsstijging is de inval van Rusland in Oekraïne op 24 februari 2022 en de aanhoudende bezetting, die leidde tot brandstofschaarste. De landelijk vastgestelde prijsverhoging voor OV-tickets kan de torenhoge kostenstijgingen van energie en materialen bij lange na niet compenseren.

De energieprijzen stegen in 2022 ongekend hard

OV-NL, de brancheorganisatie van alle 9 Nederlandse OV-bedrijven, heeft gepleit voor het opnemen van compensatiemaatregelen voor de OV-sector in de Najaarsnota. Dit gebeurde niet, maar bij de begrotingbehandeling van het ministerie van IenW dienden GroenLinks en PvdA een motie in die de regering opriep tot compensatieafspraken door het rijk. Deze motie is unaniem aangenomen en het gesprek met Den Haag hierover loopt.

Er is sprake van een hoge inflatie in Nederland. De kosten van materialen, energie en productie worden doorberekend en leiden in 2023 tot hogere kosten voor levensonderhoud van iedere burger in Nederland. Dit leidt tot verhoogde druk op cao's. In diverse sectoren wordt steeds meer gestaakt voor een hoger loon. Dit legt druk op de arbeidsverhoudingen. Zeker in combinatie met de hoge werkdruk, een krappe arbeidsmarkt en een hoog ziekteverzuim.

Klimaatcrisis

De klimaatverandering wordt steeds zichtbaarder en voelbaarder. Mobiliteit is in Nederland verantwoordelijk voor een belangrijk deel van de CO₂-uitstoot, en volgens Aanpak Stikstof veroorzaakt de verkeer- en vervoersector 11% van de stikstofneerslag in Nederland, waarvan het OV een deel voor zijn rekening neemt. De landelijke OV-doelstelling is om de CO₂-uitstoot naar 0 terug te brengen in 2050. De overheid stimuleert duurzame vormen van vervoer en weert zwaar vervuilend 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.

Behoeftte aan leefbaarheid

De gemeente Amsterdam wil de leefbaarheid van de stad vergroten. De stad blijft groeien en de ruimtedruk neemt navenant toe. De gemeente vertaalt het vergroten van leefbaarheid in een autoluw beleid en in scherpe keuzes in het omgaan met schaarse ruimte. Er komt minder plaats voor (vaak stilstaande) auto's en voetgangers. Fietzers en OV krijgen meer ruimte. De plannen zijn vertraagd door corona, maar het college van B en W dat in 2022 is benoemd, zet hier de komende jaren vol op in. Door het terugdringen van het aantal auto's groeit het OV tot 2030 met 40% tot 50% en stijgt de vraag naar e-bikes, deelscooters en deelauto's.

Fietzers en het OV krijgen meer ruimte in de stad

Leefbaarheid wordt ook vertaald in veiligheid. De maximumsnelheid gaat op veel plaatsen in Amsterdam van 50 naar 30 kilometer per uur. Omdat dit autorijden in de stad minder aantrekkelijk maakt, zullen meer mensen gebruikmaken van het OV. Verlaging van de snelheid raakt ook het OV in de stad, maar op vrije tram- en busbanen en snelle hoofdverbindingen mogen trams en bussen nog wel 50 kilometer per uur rijden.

Digitalisering

De mogelijkheden van nieuwe technologie ontwikkelen zich in rap tempo: inzet van artificial intelligence en gebruik van data biedt in het OV tal van efficiëntie- en effectiviteitsmogelijkheden. Het gebruiken van IT in klantprocessen (gemak van plannen, boeken en betalen), datagestuurde werken om predictive maintenance te kunnen doen, logistieke planningsprocessen en ontwerpen van vervoersnetwerken, zijn voorbeelden van wat binnen het OV steeds meer met betrekking tot digitalisering wordt gebruikt. Reizigers merken dit in het reizen met het OV: dat gaat sneller, veiliger en met meer gemak. Ook krijgen reizigers steeds meer ondersteuning van digitale middelen, zoals apps en digitaal betaalgemak.

De opmars van de digitalisering zet ook in het OV door

Er is ook een nadeel: een grotere afhankelijkheid van digitalisering en digitale systemen maakt organisaties kwetsbaarder voor cybercrime. Daarom wordt er meer geïnvesteerd in cybersecurity.

Elektriciteitsnet

Veel projecten voor de productie van zonne- en windenergie lopen vertraging op, omdat het elektriciteitsnet 'vol' zit. De vraag naar elektriciteit groeit intussen gestaag. Ook het plaatsen van laadinfrastructuur voor elektrische voertuigen voor het OV is erg moeilijk. Daarnaast speelt het probleem van congestie op het net, 'filevorming' die ontstaat als de transportvraag van elektriciteit groter is dan de capaciteit van het net. Dit zijn belemmeringen voor de energietransitie en dus ook voor de vergroening van het OV.

Missie, visie, strategie

Voor de periode 2022-2025 hebben we een nieuwe strategie opgesteld. Daarmee gaan we stevige uitdagingen aan waarvoor de mobiliteit in Groot-Amsterdam wordt gesteld. Ook onze missie is veranderd. Vooropstaat dat GVB het anker wil blijven in het Amsterdamse vervoerssysteem.

Uitgangspunten

Dit zijn onzekere tijden. Ook voor de mobiliteit in Groot-Amsterdam. Door corona halverde ons reizigersaantal. We zien duidelijke groei, maar de komende jaren blijven in dat opzicht onzeker. Ook bestuurlijk gebeurt er veel. Samen met de gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam hebben we de OV Governance opnieuw vormgegeven en een nieuwe concessie dient zich aan. De stad wordt autoluw, de duurzaamheidseisen worden strenger. We zien bovendien dat de mobiliteit verandert. In coronatijd zijn veel voormalige GVB-reizigers gebruik gaan maken van deelmobiliteit en e-bikes. Veel impact hebben natuurlijk de brede maatschappelijke ontwikkelingen, zoals de klimaatcrisis en de digitalisering.

Voor ons beleid is de Omgevingsvisie 2050 van de gemeente Amsterdam belangrijk. Daarin staat hoe de stad er in de toekomst uit moet zien. Amsterdam blijft groeien. Om de stad leefbaar en bereikbaar te houden, moeten stedelijke voorzieningen en nieuwbouw worden gespreid. Er komen meerdere stadskernen. De bedoeling is om auto's uit de stad te weren en van Amsterdam een OV-, wandel- en fietsstad te maken. Leefbaarheid betekent ook dat de stad inclusief, bereikbaar en toegankelijk is voor iedereen.

Rekening houdend met de uitdagingen van nu en in de toekomst hebben we onze missie opnieuw benoemd en een nieuwe strategie uitgestippeld. De doelen hierin streven we na aan de hand van kritische prestatie-indicatoren (KPI's), die onze prestaties op specifieke vlakken bijhouden.

Missie en visie

Missie

GVB wil bijdragen aan een leefbare, bereikbare stad. Onze missie is daarom veranderd in: *De reiziger in Groot-Amsterdam kiest voor lopen, fietsen en openbaar vervoer.*

Visie

De kern van onze strategie is dat we, op basis van de verwachte groei van de stad, een integrale aanbieder willen zijn in klimaatvriendelijk en duurzaam reizen. We bieden één totaaloplossing met een vervoernetwerk dat in termen van kosten en bereikbaarheid optimaal is afgestemd op de reizigersvraag: we bieden vervoer met de bus, metro, tram en veren aan, maar we laten ook zien waar je beter kunt lopen of fietsen. Als integrale mobiliteitsaanbieder zijn we ook verantwoordelijk voor de aanleg, het beheer en onderhoud van de infrastructuur, alsook voor het beheer en onderhoud van voertuigen en locaties. In deze totaalbenadering zit onze unieke kracht.

Strategie 2022-2025

Onze strategie rust op 4 pijlers. We noemen ze: Gastvrije gids, Operationeel excellente vervoerder, Expert en partner, en Robuust fundament.

Gastvrije gids

GVB wil dat het openbaar vervoer, in combinatie met fietsen en lopen, voor reizigers de meest aantrekkelijke keuze is voor vervoer in de stad. Belangrijk daarvoor is dat we voor de reiziger het plannen, boeken en betalen van de reis makkelijk maken. Elk contactmoment met ons – in de voertuigen, aan de telefoon, op de stations en haltes en online – moet nuttig en plezierig zijn. We denken en handelen vanuit het perspectief van de reiziger. Zo bieden we bij verstoringen (duurzame) alternatieven, maar durven we ook te zeggen hoelang een verstoring gaat duren. Op die manier kan de reiziger zelf regie houden over de planning.

GVB denkt en handelt vanuit het perspectief van de reiziger

Doelen voor 2025

Het aantal reizigers willen we terugbrengen naar het niveau van voor corona, een doel dat gezien de veranderingen in het reizigersgedrag een enorme uitdaging vormt. We zorgen dat reisinformatie in onze app of op 9292 actueel is en reizigers goed helpt bij drukte en verstoringen. We bereiken een nieuw evenwicht tussen opbrengsten en subsidie. Reizigers ervaren betaalgemak door het gebruik van de bankpas of barcode om hun reis te betalen.

Operationeel excellente vervoerder

Binnen deze pijler vallen alle doelen en activiteiten op het gebied van betrouwbaarheid, veiligheid en punctualiteit, waarbij we tegen zo laag mogelijke kosten werken. Keuzes maken we steeds meer op basis van de keten: aanschaf van materieel, kosten voor onderhoud en effect op de beschikbaarheid van materieel voor exploitatie.

Doelen voor 2025

Als de maximumsnelheid in de stad 30 kilometer per uur wordt, zijn auto's langer onderweg, maar GVB wil reizigers net zo snel op hun bestemming brengen als nu. Dat kan dankzij een fijnmazig netwerk met snelle hoofdverbindingen. Reizen met GVB is betaalbaar omdat we marktconform opereren. Ons kostenniveau kan meebewegen met de vraag dankzij de optimalisatie in de hele keten (reizigers, materieel, infra en onderhoud). Het aantal aanrijdingen en incidenten waarbij we zijn betrokken is 30% lager.

Expert en partner

GVB heeft uitgebreide vakkennis en data over techniek, vervoer en mobiliteit. We willen in een zo vroeg mogelijk stadium onze partners Vervoerregio Amsterdam en de gemeente Amsterdam ondersteunen bij de beleidskeuzes die ze maken op het gebied van vervoeroplossingen. Daarmee kunnen ze nog beter hun beleidsplannen vooraf toetsen op haalbaarheid en impact. Dat vergt van ons goede dataopbouw van bijvoorbeeld reizigersstromen en reisgedrag. Zo kunnen we bijdragen aan de beste oplossingen voor mobiliteit in en om Amsterdam.

Doelen voor 2025

GVB wordt gewaardeerd om zijn expertise en proactieve adviezen. Partners gebruiken deze bij beleidsvorming, omdat ze bijdragen aan een efficiëntere en effectievere uitvoering van het beleid. De nieuwe OV-Governance maakt het mogelijk om onze rol goed in te vullen en samen met de Vervoerregio en de gemeente zorg te dragen voor een optimaal werkend vervoersysteem voor Amsterdam.

Robuust fundament

We hebben een stevige basis nodig om op te bouwen. We willen een gezonde organisatie zijn. Een plek waar iedereen zich prettig en veilig voelt en waar ontwikkeling bij de dagelijkse praktijk hoort. De tevredenheid van medewerkers is een belangrijke graadmeter hiervoor. Binnen deze pijler valt ook hoe we onze organisatie aansturen. We willen dit zo wendbaar mogelijk doen om goed te kunnen inspelen op veranderingen. Daar hoort bij dat we meer op data sturen, maximaal inzetten op de mogelijkheden van digitalisering, beter prioriteren, werken aan ketensturing, en ons richten op concrete prestatiebesturing op kwartaalbasis.

Doelen voor 2025

Medewerkers zijn betrokken bij en toegewijd aan hun werk bij GVB. We werken aantoonbaar procesmatig. Hierdoor prioriteren we onze projecten beter. Zo realiseren we voor ons bedrijf de maximale waarde met beschikbare middelen. Alle processen van GVB zijn digitaal gedreven, er wordt onder IT-architectuur gewerkt, we werken met dezelfde IT-systemen. Dit is nodig omdat we aan de hand van data de beste keuze kunnen maken voor alles, van kosten voor infra tot en met effecten op de exploitatie. Gebruik, juistheid van data en gemakkelijke toegankelijkheid van data vanuit de diverse applicaties is voor ons dan ook noodzakelijk. Zo kunnen we intern gemakkelijk gegevens en inzichten met elkaar delen. Onze voer- en vaartuigen zijn volledig uitstootvrij, de afdeling Techniek werkt steeds meer circulair, en duurzaamheid is integraal onderdeel van besluitvorming.

In 2025 zijn al onze voer- en vaartuigen volledig uitstootvrij

Onze strategie rust op 4 pijlers: Gastvrije gids, Operationeel excellente vervoerder, Expert en partner, en Robuust fundament



Kernwaarden

Ten grondslag aan het uitvoeren van onze strategie liggen de kernwaarden van GVB: we zijn gastvrij, verbindend en betrouwbaar.

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, zoals door de CO₂-uitstoot in onze bedrijfsvoering.

Onze activiteiten hebben impact op de samenleving

GVB wil de positieve impact maximaliseren en de negatieve impact minimaliseren, en waarde voor de langere termijn creëren voor de stakeholders en voor de maatschappij. In het hoofdstuk over onze strategie leggen we uit welke aanpak we daarvoor kiezen.

Waardecreatie

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). Dit 'framework' gaat uit van 6 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 weergegeven 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 kan hebben op onze eigen organisatie en op de maatschappij.



Input

Financiën

- OV-concessie Amsterdam en contracten voor beheer en onderhoud veerdiensten
- Railinfra- en vervoerbedrijf
- Opdrachtgever Vervoerregio Amsterdam
- Aandeelhouders Gemeente Amsterdam en Vervoerregio

OV-netwerk

- 563 voer- en vaartuigen
- Railinfra- en vervoerbedrijf
- Verkeersleiding
- Vervoerplanning
- Kennis van de stad

Medewerkers

- 3127 medewerkers
- Veilig en toegankelijk werk
- Bevolgen en betrokken vakmensen

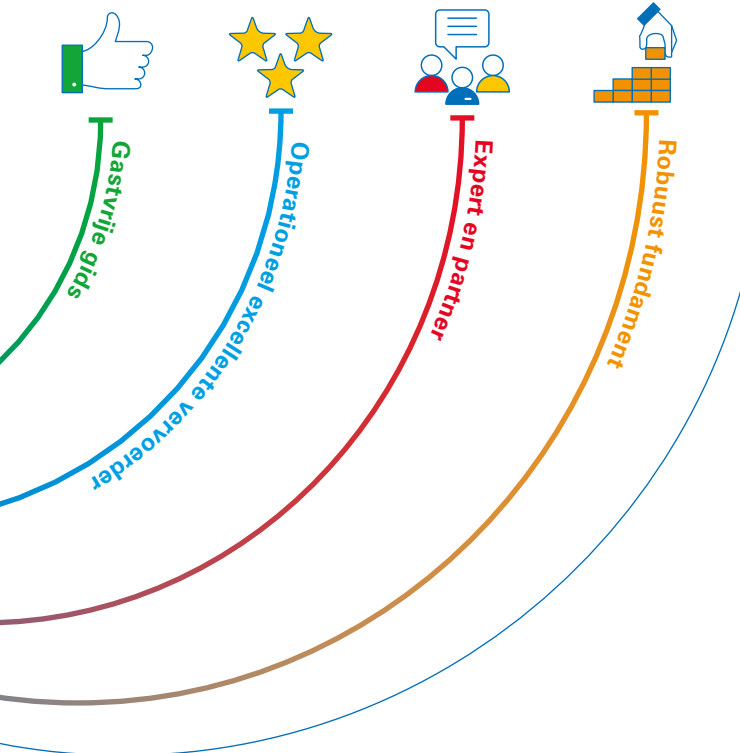
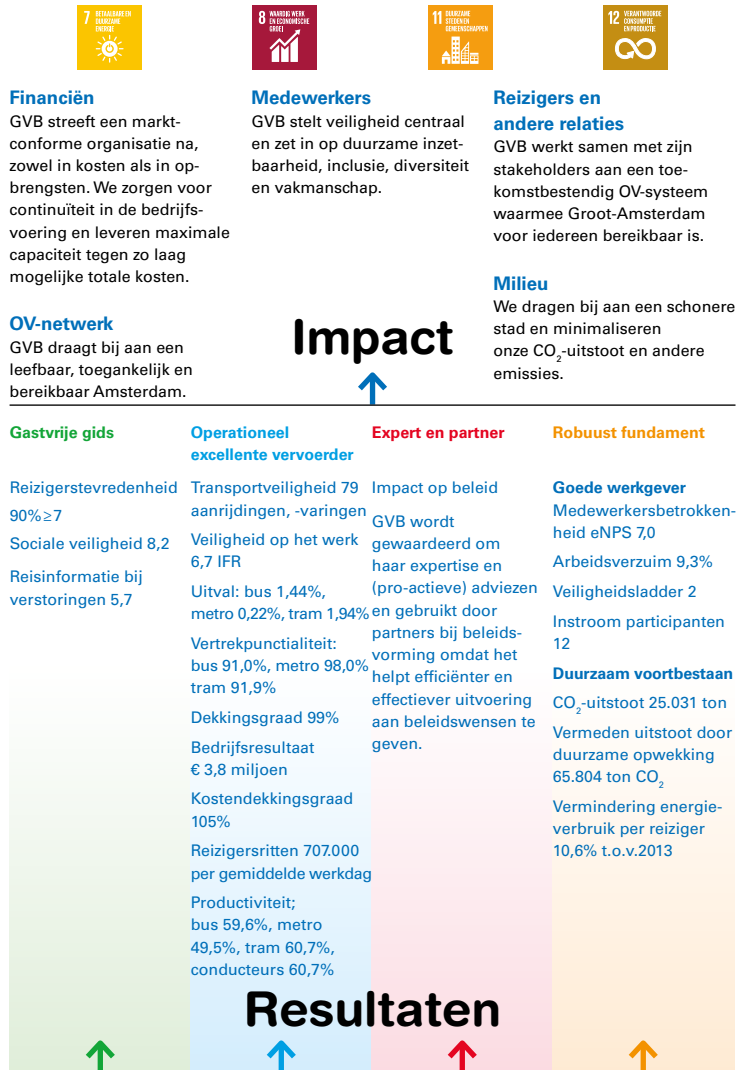
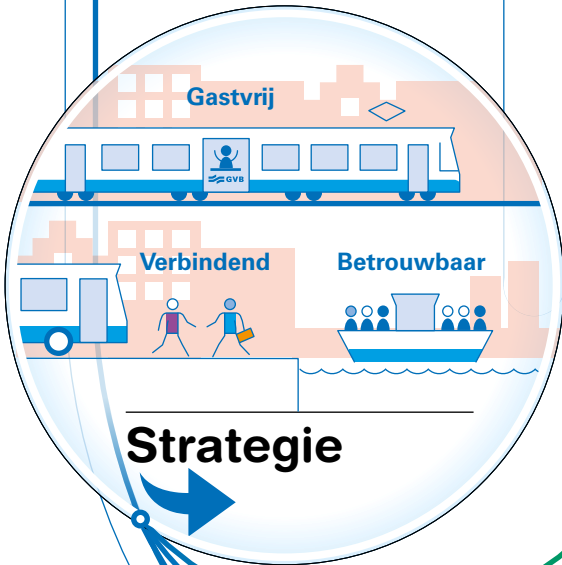
Reizigers en andere relaties

- Aandacht voor stakeholders
- Transparant handelen
- Gastvrijheid

Milieu

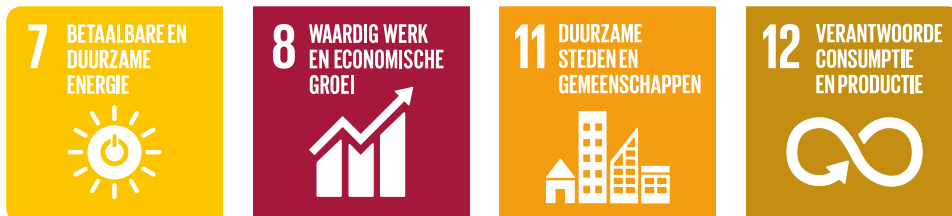
- Energieverbruik 144 GWh
- Duurzame elektriciteit opgewekt in Nederland

Voor iedereen bereikbaar



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). Wij melden dat onderstaande SDG's niet in het licht van CRSD met toepassing van het begrip dubbele materialiteit zijn beoordeeld. Dit zijn de doelen waaraan GVB bijdraagt (ze staan ook boven in het waardecreatiemodel):

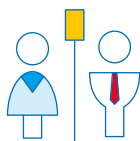


De onderstreepte onderwerpen linken naar de betreffende resultaatparagrafen in het jaarverslag. Daar is te lezen over hoe GVB afgelopen jaar heeft bijgedragen aan de SDG's.

- SDG 7: Aandeel hernieuwbare energie
- SDG 7: Energie-efficiëntie
- SDG 8: Waardig werk voor iedereen
- SDG 8: Gelijk loon voor gelijk werk
- SDG 11: Veiligheid
- SDG 11: Betaalbaar OV
- SDG 11: Toegankelijkheid
- SDG 11: Duurzaam netwerk
- SDG 11: Aandacht voor de behoeften van mensen in kwetsbare posities
- SDG 12: Afval verminderen
- SDG 12: Hergebruik materialen
- SDG 12: Duurzame inkoop
- SDG 12: Duurzaamheidsinformatie

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.

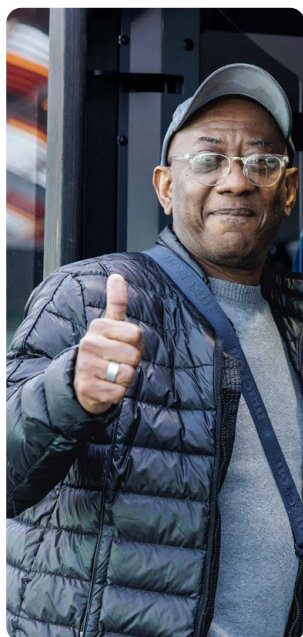


GVB-reizigers

Genoemde verbeterpunten:

- Vinden van een zitplaats
- Informatie bij verstoringen
- Frequentie

Bron:
OV-Klantenbarometer
2022



Vervoerregio Amsterdam

Wensen/verwachtingen:

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

Bronnen:
OV-Governance en
Regioraad-stukken.



Gemeente Amsterdam

Wensen/verwachtingen:

- GVB houdt de stad bereikbaar voor iedereen;
- Helpt Agenda Autoluw realiseren als aantrekkelijk reisalternatief;
- 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 werkomstandigheden en arbeidsvoorwaarden.

Bronnen:
• Medewerkerbetrokkenheidsonderzoek (MBO);
• Medezeggenschap OR/OC;
• VGWM-werkgroepen.





“

Zo meteen stap ik hier op het Centraal Station in bus 48. Ik ben net bij mijn zoon geweest. Sinds kort heb ik AOW, maar toen ik nog werkte, ging ik altijd met het OV naar mijn werk. Over het algemeen ben ik tevreden over de bus, maar hier is iets niet goed geregeld met de perrons. Bus 22 stopt eerst bij deze halte, en straks stopt bus 48 hier. De 48 staat nu daarginds waar de mensen zijn uitgestapt. Als de 22 weggrijdt, komt de 48 naar voren. Maar die staat hier altijd maar heel kort en dan is het superdruk, dus moet ik vaak staan. Soms mis ik hem zelfs, omdat hij zo kort bij het instapperron staat. Verder is het goed geregeld hoor, ik vind het OV prima.

Paul

Amsterdammer, heeft zijn zoon bezocht

GVB in 2022

We zijn blijven rijden, ook in 2022. Dankzij de steun van de overheid en de inzet van onze mensen kon iedereen in Amsterdam gebruik blijven maken van het OV.



Onze focus in 2022

Sturen op KPI's

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

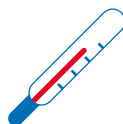
In 2022 waren onze focus-KPI's de reizigersaantallen, de medewerkertevredenheid (eNPS), het ziekteverzuim en de kostenbesparing van € 42 miljoen per jaar. Dat deze KPI's de meeste aandacht kregen, heeft verschillende redenen. In de coronapandemie zagen we de aantallen reizigers schrikbarend teruglopen,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

Onze 4 belangrijkste kpi's



Reizigersgroei

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



Gezondheid en welzijn

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



Efficiëntie

KPI: integrale kostprijs per DRU



Medewerkerbetrokkenheid

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

Gastvrije gids

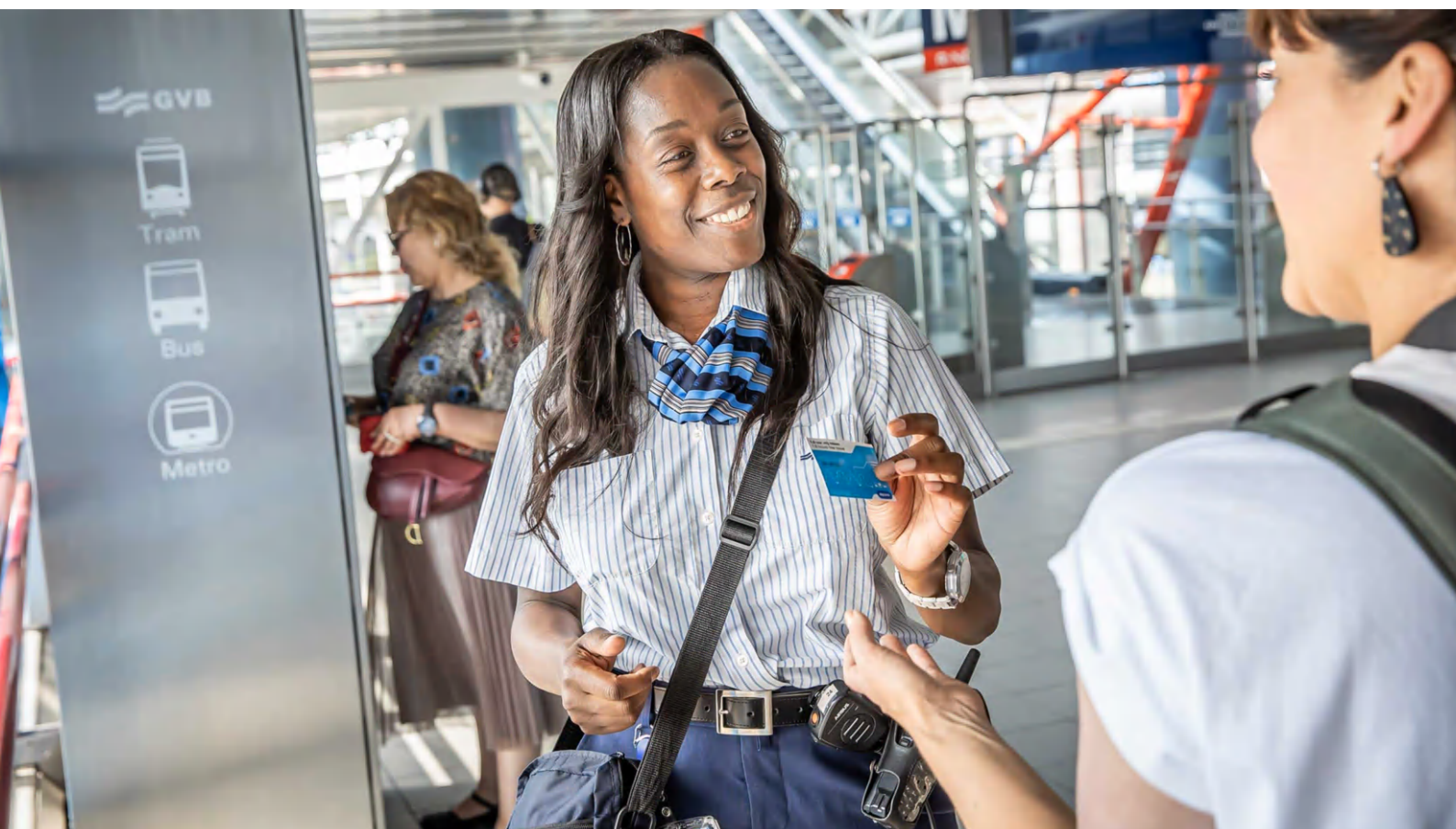
We verleiden reizigers om te kiezen voor het openbaar vervoer. Behalve met de kwaliteit en de beschikbaarheid van onze dienstverlening doen we dit onder andere met campagnes. Ook verbeteren we de reisinformatie en bieden we betaalgemak. Met meer reizigers kunnen we een beter evenwicht bereiken tussen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

Meer reizigers

KPI  5.500.000

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

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



in coronatijd andere vervoermiddelen hebben gevonden, zoals de e-bike en de auto. Intussen doen we er alles aan om mensen in Amsterdam te laten kiezen voor het OV, naast fietsen en lopen, zoals we in onze missie hebben verwoord. Het grootste groeipotentieel ligt bij forensen, toeristen en andere recreatieve reizigers.

In 2022 voerden we het Welkom Terug-plan uit, dat we in 2021 hadden opgesteld. Daarin stippelden we voor elke doelgroep een strategie uit met bijbehorende campagnes (zie hierna). Het doel van ons plan was om op basis van data meer inzicht te krijgen in reizigersgroepen en hun behoeften. Op die manier kunnen we campagnes per doelgroep zo nodig bijstellen.

Voor de lange termijn, dus na 2025, voorzien we wel een groei van het aantal reizigers, omdat de stad blijft groeien en er ook nieuwe gebieden worden ontsloten waar mensen behoefte hebben aan OV. Ook het terugdringen van het autoverkeer in de stad zal leiden tot meer gebruik van het OV.

Voor de lange termijn voorzien we groei van het aantal reizigers

Tabel 3 Aantal reizigersritten

Jaartotaal, naar vervoersvorm, x 1 miljoen	2022	2021	% verschil
Bus	40,7	28,6	42,3%
Metro	84,3	54,1	55,9%
Tram	79,0	50,7	55,9%
Subtotaal	204,1	133,4	53,0%
IJveren	22,9	21,6	6,0%
Totaal¹	227,0	155,0	46,4%

¹ Totaal aantal reizigersritten bus, tram, metro en veren per jaar. (incl. weekend en feestdagen en schoolvakanties Voortgezet Onderwijs)

Tabel 4 Reizigerskilometers

Jaartotaal, naar vervoersvorm, x 1 miljoen	2022	2021	% verschil
Bus	139,2	96,1	44,9%
Metro	413,3	269,6	53,3%
Tram	225,8	144,7	56,1%
Totaal¹	778,3	510,4	52,5%

¹ 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.

Campagnes

Om reizigersgroei te realiseren, hebben we verschillende campagnes gevoerd, zoals voor GVB Flex en voor de nieuwe betaalmethoden: OVpay (reizen met de betaalpas) en reizen op barcode.

Reizigersopbrengsten

De reizigersopbrengsten hangen direct samen met het aantal betalende reizigers.

Reizen zonder geldig vervoerbewijs

Een groot probleem voor GVB vormen de niet-betalende reizigers. Hierdoor loopt GVB veel inkomsten mis. Elk jaar voert GVB voldoende controle op vervoerbewijzen uit om te spreken van een representatieve steekproef naar niet-betaald reizen. Deze steekproef wordt door een extern bureau omgezet in een gewogen percentage niet-betaald reizen per modaliteit. Voor de interpretatie van het percentage moet rekening worden gehouden met het feit dat GVB de inzet van het controlepersoneel deels afstemt op de omvang van de problematiek op bepaalde locaties (hotspots).

Niet-betalende reizigers vormen een groot probleem

Om niet-betaald reizen terug te dringen, treden veel controleurs in burger op. Ook hebben we onderzocht waar we het betaalgedrag konden verbeteren. Onder andere het sluiten van poortjes op stations helpt hiertegen.

In het derde kwartaal van 2022 zijn we het project 'Meer betalende reizigers' begonnen. Hierin onderzoeken we GVB-breed naar verbeteringen. Na akkoord van de Safety Board zijn de servicedeuren op bijna alle bovengrondse metrostations afgesloten, omdat hierdoor veel niet-betalende reizigers binnenkwamen. Voor de ondergrondse stations wordt ook bekeken of de servicedeuren gesloten mogen worden. In 2023 wordt dit project geïntensiveerd.

Tabel 5 Gewogen resultaten meting betaalafwijkingen

Gewogen percentage niet betalende reizigers per modaliteit ¹				
	2022	2021	2020	2019
Bus	0,8%	1,6%	0,2%	0,6%
Metro	2,2%	3,6%	1,5%	1,5%
Tram totaal	1,8%	2,3%	1,1%	1,2%
• Tram (zonder conducteur)	4,5%	5,6%	3,2%	3,8%
• Tram (met conducteur)	1,1%	1,7%	0,6%	0,6%
Totaal	1,7%	2,7%	1,1%	1,2%

¹ Bron: Zwartrijdmeting MUConsult



“... want waar we ook naartoe gaan, we zullen altijd weer thuiskomen”

Op 20 oktober lieten we Amsterdam kennismaken met de allereerste Reisdichter van Nederland, Roziena Salihu. Roziena beschrijft met spoken word de sociale bijdrage van het reizen met GVB door Amsterdam. Met de Reisdichter willen we Amsterdammers laten ervaren dat het OV ook een sociale bijdrage heeft. Het gaat niet alleen over verbinden, over van A naar B brengen, maar ook over menselijke verbinding, de ontmoeting die in het OV plaatsvindt. In tijden van maatschappelijke polarisatie en eenzaamheid is ook dat een functie waar we voor staan. Sinds 1 november 2022 rijdt gedurende een jaar de Reisdichter-tram door Amsterdam. Bekijk [hier](#) de video van de eerste voordracht van onze Reisdichter.

Roziena's eerste spoken word

Onze stad kleurt opnieuw
oranje, bruin en geel
en zo vertellen de bladeren
de plassen water op de straten
het verhaal onze stad
van de plaats waarin we wonen
Want juist na een vakantie
Na het reizen naar verre oorden
Zit de grootste magie ervan
Toch altijd
in het thuiskomen
En dat gevoel van thuis
zit hem niet alleen in je woning
Het zit in het vertrekken
en daar altijd weer aankomen
Het zit in de verplaatsing
van je wijk die zo vertrouwd
naar een stadsdeel
waar een gloednieuwe wereld zich ontvouwt
Hier zijn we thuis
Al kom je van buiten de stad
de herkenning schept een band
Tussen zuidoost, noord, west
Tussen oost, zuid, centrum
Het echte gevoel van thuis
Zit in ontmoeting tussen mensen
Het is het bushokje waar we elk seizoen
weer schuilen voor de regen
naar elkaar lachten terwijl we zwegen
we een stiekeme knipoog kregen
van die dame in de metro
Het zit hem in die keer dat je opstond
Voor een persoon
om je zitplaats af te staan
Gewoon
omdat het kon, het is de pont
die je pakte
midden in de nacht
waar je keihard hebt gelachen

met je vrienden na het stappen
het is de nachtbus waar je voor jouw gevoel
veel te lang op wachtte
waar je een vreemde hebt ontmoet
aan de Amsterdamse grachten,
en juist die maakte je wakker
bij de allerlaatste halte
dus dit
is een ode
aan jou, of beter: ons
aan diegene die denkt dat ie niet gezien wordt
maar we zien de magie
die je aanbrengt in de stad
we zien de stiekeme knipoog
de voorzichtige glimlach
We zien
hoe je gniffelde
hoe je lachte
hoe je schaterde
maar we zien ook de tranen
toen je uit het raam staarde
toen je hart even te zwaar
we zien aan je oordopjes
de stemming waarin je zit
dat het soms beter kan maar absoluut ook
erger had gekund
we zien in je blik
de dromen die zich daar huizen
we zien met elke halte
elke kilometer vooruit
hoe je ze bijna hebt bereikt
weer een stukje dichterbij
Nu onze stad oranje kleurt
bruin en okergeel
laat dit seizoen opnieuw
ruimte maken voor reizen
voor de schoonheid in nieuwe dromen
want waar we ook naartoe gaan
we zullen altijd weer thuiskomen

Verhalenverteller
Roziena Salihu is een bekend fenomeen in de Amsterdamse spoken word scene. Spoken word is woordkunst waarbij de focus ligt op de ritmische overdracht. “Ik vind het belangrijk verhalen te vertellen, omdat deze ons met elkaar verbinden. Verhalen zijn de ziel van de tijdgeest”, aldus Roziena.



Dienstregeling

In de dienstregeling van 2022 is het totaal aantal ritten van bus, tram en metro tot eind december 2022 met 15% afgenomen ten opzichte van januari 2020, voordat de coronacrisis uitbrak. Dit hebben we gedaan vanwege het gedaalde aantal reizigers. In het kader van de beschikbaarheidsvergoeding (BVOV) is een aangepast productieniveau overeengekomen dat aansluit op reizigersvraag. Bij het opstellen van de dienstregeling voor 2022 is rekening gehouden met de voorspellingen van de reizigersaantallen, zodat we op elk moment voldoende capaciteit konden bieden.

Natuurlijk hebben we dit in 2022 nauwlettend in de gaten gehouden. Wanneer de situatie daarom vroeg, hebben we meebewogen. De vermindering van het aantal ritten betreft alleen 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.

De fijnmazigheid van het GVB-netwerk is behouden gebleven

We willen inspelen op de terugkeer van reizigers in het OV en mogelijk grotere drukte in de toekomst, mede vanwege de groei van de stad. Daarom hebben GVB, Vervoerregio Amsterdam en de gemeente Amsterdam samen een proces afgesproken voor monitoring en bijsturing, zoals in 2022 het aanpassen van de dienstregeling. Dit hebben we vooral bereikt door de overcapaciteit en spitscapaciteit te verminderen.



“ Ik ga elke dag met de metro naar mijn werk in Holendrecht. Daar werk ik nog niet zo lang, en samen met de HR-afdeling moet ik nog een abonnement kiezen. Vanuit Nieuw-Vennep ga ik eerst met de trein en stap dan over op de metro. Een auto heb ik niet. Over de reisinformatie van GVB ben ik tevreden, maar soms is die niet hetzelfde als bij 9292.nl. Vooral als er problemen zijn bij de NS, is dat weleens lastig. In coronatijd ging ik ook altijd met het OV naar mijn werk. Ik vond het logisch dat iedereen mondkapjes droeg. In die tijd heb ik me in het OV altijd veilig gevoeld.

Liz

Nieuw-Vennep, op weg naar haar werk

Tevreden reizigers

Klanttevredenheid

We zijn blij dat onze reizigers ons ook in 2022, ondanks alle tegenslagen, weer hoog hebben gewaardeerd. Met een 8 in de OV-Klantenbarometer zitten we iets boven het landelijk gemiddelde. Ook het percentage reizigers dat GVB een 7 of meer geeft, is hoog gebleven.

Tabel 6 Percentage geeft cijfer 7 of hoger op de OV-Klantenbarometer

	2022	2021	2020	2019
GVB	89,6	89,8	n.v.t.	89,0

Tabel 7 Rapportcijfers OV-Klantenbarometer

	2022	2021	2020 ¹	2019
Landelijk gemiddelde	7,8	7,9	n.v.t.	7,8
GVB	8,0 ²	8,0	n.v.t.	7,9 ³
Bus	8,0	8,1	n.v.t.	7,8
Metro	7,8	7,8	n.v.t.	7,9
Tram	8,0	8,0	n.v.t.	8,0
Veren	8,3	8,3	8,3	n.v.t.

¹ De OV-Klantenbarometer is 2020 niet uitgevoerd, behalve voor GVB Veren BV.

² Inclusief Veren.

³ Exclusief Veren. De tevredenheid over de veren is in 2019 niet gemeten.

Reisinformatie

Reizigers willen graag actuele, betrouwbare en consistente reisinformatie. Hoe goed ze de reisinformatie vinden, bepaalt mede hun algehele tevredenheid over GVB. In de OV-Klantenbarometer wordt een score gegeven voor de informatie bij verstoringen. Deze kwam in 2022 uit op een 5,7. Ons doel om voor de reisinformatie een 6 te halen is dus nog niet behaald. Het cijfer ligt niet hoog, omdat reizigers bij verstoringen de reis minder positief beleven en vervolgens de reisinformatie ook lager beoordelen. GVB zet zich in om de reiziger actuele en betrouwbare reisinformatie te geven.

Reizigers willen betrouwbare en actuele reisinformatie

Tabel 8 Rapportcijfers Reisinformatie ¹

	2022	2021	2020 ²	2019
Rapportcijfer Reisinformatie	5,7	5,7	n.v.t.	5,8

¹ Bron: OV-Klantenbarometer 2022

² De OV-Klantenbarometer is 2020 niet uitgevoerd behalve voor GVB Veren BV.

Kwaliteit van de reisinformatie

De kwaliteit van de reisinformatie is grotendeels afhankelijk van de kwaliteit van de onderliggende data uit de bronsystemen. In 2022 hebben we geïnvesteerd in applicaties en standaarden die zorgen voor een goede basis.

GVB-app Gappie wordt 30.000 keer per dag gebruikt

De GVB-app Gappie is meer dan 500.000 keer gedownload en wordt gemiddeld 30.000 keer per dag gebruikt. In 2022 hebben we functionaliteiten toegevoegd: reizigers kunnen nu op een kaart zien waar hun bus of tram rijdt, en de OV- en looproutes in de reisplanner zijn verbeterd. Gappie speelt ook in op lokale evenementen zoals Pride Amsterdam en de Marathon. Reizigers kunnen daarvoor in één keer hun reis plannen en barcodetickets kopen. Samen met de Vervoerregio en de gemeente Amsterdam is

in Gappie de Haltehulp ontwikkeld voor mensen met een fysieke beperking en mensen die reizen met een hulpmiddel. In de Haltehulp kunnen ze vinden welke haltes voor hen toegankelijk zijn.

Het belangrijkste zorgpunt rond reisinformatie hangt samen met het S&C-systeem bij metro. De introductie van dit treinbeveiligingssysteem gaat gepaard met kinderziektes, ook op het gebied van reisinformatie. Die is soms niet betrouwbaar als er een storing in het S&C-systeem ontstaat. Structurele verbetering zit in de broninformatie van het systeem. Dit heeft aandacht in het S&C-programma, en we streven naar verdere verbetering in 2023.

Klantenservice

Na corona steeg het aantal reizigers en dus ook het aantal vragen bij de balies van Service & Tickets en bij de Klantenservice. Ongeveer een derde van de vragen kwam binnen via social media.

Een derde van aantal vragen van klanten komt via sociale media

Na contact met de Klantenservice vragen we klanten hoe ze het contact met GVB hebben ervaren. Sinds begin 2022 vragen we ook hoeveel moeite het klanten kostte om antwoord te krijgen. Klanten geven ons gemiddeld een 7,3.

Met ons interne programma Service 2.0 willen we flexibeler en efficiënter worden, de reiziger beter bedienen en de medewerkers meer ontwikkelingsmogelijkheden bieden en bredere inzetbaarheid van medewerkers.

Efficiënt werken

Het systeem voor het verdelen van inkomende klantvragen is verbeterd. Hierdoor is de werkvoorraad inzichtelijker. Dankzij een evaluatietool is de kwaliteit van de contacten met reizigers verhoogd.

Als een GVB-medewerker een vraag niet kan beantwoorden, wordt de reiziger direct doorverwezen dankzij een ander telefoonmenu. Zo ontstaat meer tijd voor adviesvragen en klachtafhandeling.

In 2023 verbeteren we het klantcontact nog verder. Vragen waarbij een reiziger een situatie moet uitleggen, worden persoonlijk afgehandeld. Daarnaast verruimen we de mogelijkheden voor selfservice. In 2023 en 2024 gaan we de systemen voor de Klantenservice vereenvoudigen om medewerkers beter te ondersteunen. We verwachten dat de reizigerstevredenheid dan stijgt, evenals de medewerkerstevredenheid en de productiviteit. Ook gaan we de service via social media uitbreiden door in gesprek te gaan met reizigers die berichten plaatsen over hun ervaring met GVB.

Onze Klantenservice ontvangt dagelijks berichten van reizigers.
Zowel positief als kritisch.

Complimenten



“Mijn man, zus en ik zaten in tram 5 richting Westergasfabriek toen mijn man onwel werd, wegraakte en wij voor het ergste vreesden. Wij willen de bestuurster van de tram hartelijk bedanken voor haar optreden. De tram werd stopgezet, zij kwam kijken, 112 werd gebeld. Mijn man is naar het ziekenhuis gebracht en heeft inmiddels een pacemaker gekregen. Een compliment voor de trambestuurster en de reizigers, ook namens mijn man.”

“Net secondes te laat, de slagbomen net dicht... Worden ze door de vriendelijke pontwachter toch voor mij opengedaan. Ik kan mee met de afvaart van 18:10 uur. En ben op tijd thuis om samen te eten! Dank jullie wel!”

“Een compliment voor de chauffeur op bus 21 nr. 1604. Loeidruk in de bus, vooral met toeristen die veel vragen over kaartjes hadden, maar de chauffeur bleef vriendelijk en sprak mensen veelal in hun eigen taal aan. Hij reed ook erg rustig en prettig. Die man verdient een bonus! Ik hoop dat jullie het door kunnen geven aan de chauffeur!”

Rolstoelvriendelijk en behulpzaam

“Op tram 5, 17.55u halte Onderuit, zit de aardigste en meest rolstoelvriendelijke chauffeur EVER. Komt zelfs uit zijn hokje om te vragen of ik hulp nodig heb. Helemaal top.”

“Enorm compliment voor de klantvriendelijkheid van GVB. Mijn telefoon kwijtgeraakt, heel IJburg rondgefietst, en mezelf blijven bellen via telefoon van mijn dochter. Ineens nam iemand op, superblij, dat was GVB-collega op de Zuiderzeeweg. Hij moest eigenlijk naar huis, maar bleef nog even. Ik fietste als een dolle en nam een kleinigheid mee. Die wilde hij niet aannemen, want hij was maar één schakel en de teams uit de tram hadden de telefoon meegenomen. Kortom, top, en dat wilde ik laten weten. Er wordt al genoeg geklaagd...”

“Even een positief berichtje naar GVB: ik heb het initiatief om een tram in regenboogkleuren te laten rijden erg gewaardeerd. Deze tram bracht telkens een lach op mijn gezicht. De kleuren waren mooi om te zien en ik vond de boodschap ‘Ride with pride’ sterk, evenals het woord ‘welkom’ in meerdere talen. Voor mij benadrukten deze drie elementen inclusiviteit op een positieve en krachtige manier. Wat mij betreft mag deze tram altijd rijden, tof als we de tram in de toekomst terugzien!”

“Tramlijn 3 in Amsterdam, laat op donderdagavond. Ik ging vlak bij de conductrice zitten. Op mijn mobiel opende ik in mijn mail een lange brief die mij zeer trof en mij in de stille tram tot tranen toe ontroerde. Toen ik opkeek, zag ik dat de conductrice in haar tas zocht. Ze schoof me door de opening in het plexiglas iets toe. Het was een zakdoekje...”

Kritiek

Metrostoring



“Wederom storing en uitval. GVB, dit gaat nu echt alle perken te buiten. Hoe vaak kun je reizigers duperen? Blijkbaar heel vaak.”

“Na 3 kwartier wachten op metro 50 klinkt door de speaker dat de vertraging “kan oplopen tot 20 minuten”. En op de borden, iedere keer als er weer een metro niet is gekomen, een nieuwe wachttijd die niet klopt. Schandalig!”

“Ik ken het verhaal over de beveiligingssysteem bij de metro. Er is beloofd de metro’s te verlengen, maar er komt weinig van terecht. Nu in M53 richting Gpp en de metro is spitsvol. Nog net geen mensen achterblijvend. Vertraging loopt ook op daardoor.”

“Hoi, waarom zijn de metro’s na 15:00 van Postjesweg naar Strandvliet vervallen? Ik moet deze rit hebben om 17:00. Is dit een storing in de reisinformatie? Of rijden ze echt niet? Want ik kan hier niks over vinden.”

Actiecode aanvragen lukte niet altijd

“Ik heb al een paar keer geprobeerd om de ‘24 uur kriskras door Amsterdam voor maar 1 euro’ actiecode aan te vragen, maar het lukt niet. Is het nog mogelijk om een actiecode te krijgen?”

“Goedemiddag, ik heb met een actiecode een kaart gekocht voor €1, maar de betalingsstatus is al een week op in afwachting. Zou u mij verder kunnen helpen?”

“Ik heb net de actiecode voor een GVB 24uursticket voor €1 gehaald en ingevuld in de app, maar deze stuurt mij niet door naar een betalingsite. In de app blijft staan: “Betalingsstatus in afwachting”, maar ik kan nu nergens betalen. Hoe kan ik dit oplossen?”

Informatievoorziening

“Ik stap de metro van CS Amsterdam in en er staat dat de trein over 8 minuten vertrekt, terwijl er een metro over 2/3 minuten vertrekt? Is het niet mogelijk om echte informatie te geven? Dit gebeurt elke dag.”

“Kleine treinstellen waardoor bomvol, geen correcte informatie op de borden, metro’s die zonder informatie niet komen. Nu onderhand dagelijks in de spits. Hoe kan dit?”

“Hebben jullie problemen met de reisinformatie? Op de website geen verstoringen of uitval, maar de 50 (aankomst 8:46 Postjesweg) rijdt echt niet. Veel verwarde passagiers die per ongeluk in de 51 stappen die in plaats daarvan aankomt. Het is soms niet meer te volgen.”

Reisproducten en betaalgemak

Barcode op de smartphone

We hebben veel inzet gepleegd voor meer betaalgemak. In 2022 hebben we de barcode ingevoerd. Dit is een QR-code waarmee reizigers eenvoudig kunnen inchecken met hun mobiele telefoon. De code wordt aangeboden via de GVB-app Gappie en via apps van partners, zoals 9292. Eind 2022 was in totaal 886.000 keer een barcode gedownload.

Reiziger kan eenvoudig inchecken met code op mobiele telefoon

In oktober hebben we de validators voor het aflezen van deze code in gebruik genomen. Tot die tijd moesten bestuurders, conducteurs en controleurs de geldigheid aan de hand van echtheidskenmerken op zicht vaststellen. Dit maakte misbruik van de codes mogelijk. In combinatie met veel storingen van de pinapparatuur leverde dit stress op voor het rijdend personeel. Daarom zijn we in 2022 voor barcodeproducten geen verdere samenwerkingen met mobiliteits- en evenementenpartners aangegaan.

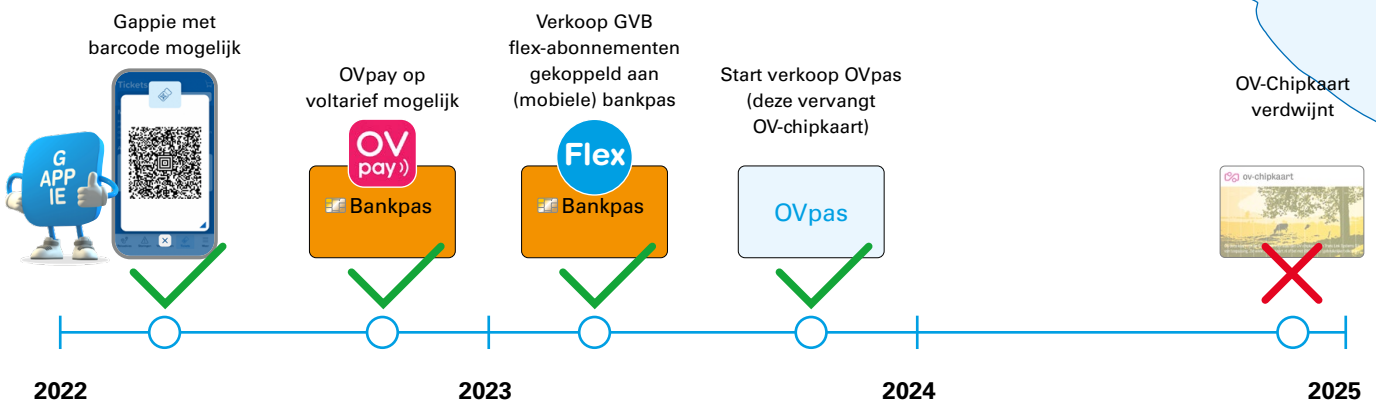
Inchecken met betaalpas

Sinds 29 november 2022 kunnen reizigers in Groot Amsterdam inchecken met hun betaalpas (OVpay) tegen het reguliere saldotarief. Reizen wordt hiermee ook toegankelijker voor incidentele reizigers, die geen aparte OV-chipkaart of ticket meer hoeven te kopen. We wilden reizen met de betaalpas al in maart introduceren, maar dit mislukte door tegenvallers bij de leveranciers. In 2023 maakt GVB ook het kopen en gebruiken van Flex-abonnementen via de betaalpas mogelijk. Samen met de andere vervoerders werken we uiteindelijk toe naar de landelijke afschaffing van de OV-chipkaart in 2025. Die wordt vervangen door de OVPas, bedoeld voor reizigers die hun OV niet willen betalen met hun betaalpas.

OVpay maakt reizen met betaalpas mogelijk



Betalen nu en straks



Toegankelijkheid

Cliëntenbelang

We maken het OV voor alle reizigers toegankelijk. In 2022 hebben we in samenwerking met de gemeente en de Vervoerregio vanuit alle drie de partijen een specifieke projectmanager aangesteld. Dit omdat we merkten dat deze drie partijen nodig waren om toegankelijkheidskwesties op te lossen. De drie aanspreekpunten vanuit elke organisatie kunnen fungeren als ijsbreker naar ieders achterban. Hiermee beogen we problemen rond toegankelijkheid versneld op te lossen.

We maken het OV toegankelijk voor alle reizigers

Verder werken we nu nog intensiever samen met de belangengroep Cliëntenbelang Amsterdam, een expert op het gebied van reizen met een beperking. Onze trambestuurders en conducteurs worden al jaren door leden van Cliëntenbelang getraind in het omgaan met reizigers met een beperking. We gaan deze training ook ontwikkelen voor onze buschauffeurs.

Liften

Liften zijn belangrijk voor de toegankelijkheid op haltes en stations. Klachten en een kwestie met een lift op Rietlandpark begin 2022 hebben ons geleerd dat verbetering nodig is. De projectmanagers van GVB, de gemeente en de Vervoerregio en hun organisaties werken hiervoor nauwer samen. Ook kijken we eerder naar alternatieven wanneer noodzakelijke onderdelen niet beschikbaar zijn. Bij uitval van een lift zorgt onze verkeersleiding ervoor dat de storingsinformatie in de GBV-app Gappie komt en zo actueel mogelijk blijft.

Actuele informatie over uitval liften komt in GVB-app Gappie

Sociale veiligheid

Service & Veiligheid

We willen dat onze reizigers en medewerkers zich veilig voelen in de voertuigen, 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.

Incidenten

In coronatijd zagen we het aantal incidenten stijgen, zeker in verhouding tot het gedaalde reizigersaantal. Ook in 2022 zijn er relatief veel incidenten geregistreerd: 2.128, ten opzichte van 1.893 in 2021. Vooral de overlast van slapende en dronken reizigers nam toe.

Vooral overlast van slapers en dronken reizigers nam toe

Bij meldingen van incidenten met prioriteit streeft OV-Zorg ernaar om binnen 7 minuten ter plaatse te zijn. In 2022 was de gemiddelde aanrijdtijd met 5 minuten en 59 seconden binnen de streeftijd.

Evenementen na corona

Na het afschalen van de coronamaatregelen waren er in het voorjaar weer grote evenementen, waarbij veel mensen tegelijk gebruikmaakten van het OV. Bij grote evenementen zoals de Marathon en het Amsterdam Dance Event verzorgt GVB crowdcontrol op en rond de stations. We begeleiden de menigte naar het station en bewaken de veiligheid. Voor de ondersteuning van kaartverkoop en -controle plaatsen we een kaswagen.

Metrostations in de media

In 2022 zijn verschillende incidenten op metrostations belicht in de media. Het gaat om situaties die GVB herkent en waar we op ingrijpen. Zo kwam Station Noord een paar keer negatief in het nieuws. We hebben daarop acties uitgevoerd samen met Toezicht & Handhaving Openbare Ruimte (THOR) en de politie. Iedereen werd bij in- en uitgaan van het station gecontroleerd en overtreders kregen een proces-verbaal. Mede hierdoor is de (jeugd)overlast in kaart gebracht en kan verder worden ingegrepen, eventueel met hulpverlening. Ook op metrostation Wibautstraat meldde

Station Noord kwam een aantal keer negatief in het nieuws



“ Ik heb over de hele wereld gereisd. Parijs, Thailand... Dat is wel een verschil, hoor. In Thailand gaan mensen altijd netjes in de rij staan, dat gebeurt hier niet. Voorheen woonde ik in het centrum, maar ik woon nu vlak bij de metrohalte Van der Madeweg. Daar gaan heel veel metro's, je zit zo in de stad. Ik heb het hele metronet onderzocht. Ik vind het imposant hoor, dat netwerk. Het is groots. Ik vraag me wel eens af: wat kost dat allemaal niet?

Geert

Amsterdammer, is graag onderweg

de pers overlast, waarop we acties hebben uitgevoerd, deels samen met THOR-OV. In november verscheen een artikel waarin werd gesteld dat reizigers in Amsterdam zich soms onveilig voelen, vooral 's avonds en 's nachts, met name in de metro of bij een metrohalte. Ook dit herkennen we en hier gaan we extra aandacht aan besteden.

Station Noord kwam een aantal keer negatief in het nieuws

Maatregelen tegen graffiti

Graffiti leidt tot hoge kosten voor schoonmaak en herstel door GVB; zie de tabel. Over de hele lijn zijn de aantallen vierkante meters graffiti afgenomen, vooral in het laatste kwartaal van 2022.

Tabel 9 **Vergelijking m² graffiti 2021 en 2022** ¹

	Jaar 2022	Jaar 2021	Vershil
Vierkante meters	6.832	8.790	-22%
Schoonmaakkosten	€ 619.343	€ 760.520	-19%

¹ Bron: Stafbureau Sociale Veiligheid

In 2021 en 2022 hebben we kwetsbare locaties voor graffiti spuiten in beeld gekregen, onder andere door detectie, surveillanten en handhavers. Dankzij de nauwe samenwerking met THOR en politie blijft het probleem beheersbaar en krijgen we zaken onderbouwd voor de rechter. In 2022 zijn er 10 zaken voor de rechter gekomen. GVB is in alle gevallen in het gelijk gesteld en in 8 gevallen heeft GVB schadevergoeding gekregen.

Van alle aangebrachte graffiti doen we aangifte. De aangiftes en aangebrachte stukken bewaren we in een database. Als daders worden aangehouden, voegt GVB zich in het strafproces om schade op daders terug te vorderen.

Scholierenvoorlichting

Na een paar jaar pauze door corona is de scholierenvoorlichting over (on)wenselijk en (on)veilig gedrag hervat in het derde kwartaal van 2022. Op 22 dagen is aan 54 klassen voorlichting gegeven op 11 scholen. Ook zijn er gesprekken gevoerd op scholen op basis van meldingen over overlast door leerlingen. Op een aantal hiervan is voorlichting gegeven.

54 klassen kregen voorlichting over gedrag en overlast

Audit Wet Politiegegevens

Eind 2021 is er een Audit Wet Politiegegevens gedaan om onze processen rondom handhaving en verwerking te toetsen. Daarbij werden verschillende ontwikkel- en verbeterpunten vastgesteld, zoals rond documentatie, gegevensopslag en de beveiliging en afspraken over de database. In 2022 hebben we deze opgepakt en in de opvolgende audit eind 2022 zijn ze goedgekeurd.

Operationeel excellente vervoerder

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

Transportveiligheid

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

We doen ons uiterste best om aanrijdingen te voorkomen

Tabel 10 Aanrijdingen en aanvaringen

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

Aanrijdingen

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

Bus

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

Het aantal aanrijdingen met bussen lag in 2022 onder de norm

Metro

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

Transportveiligheid



Aanrijdingen

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

2021: bus 393, metro 5, tram 298

Aanvaringen

3
 Veren

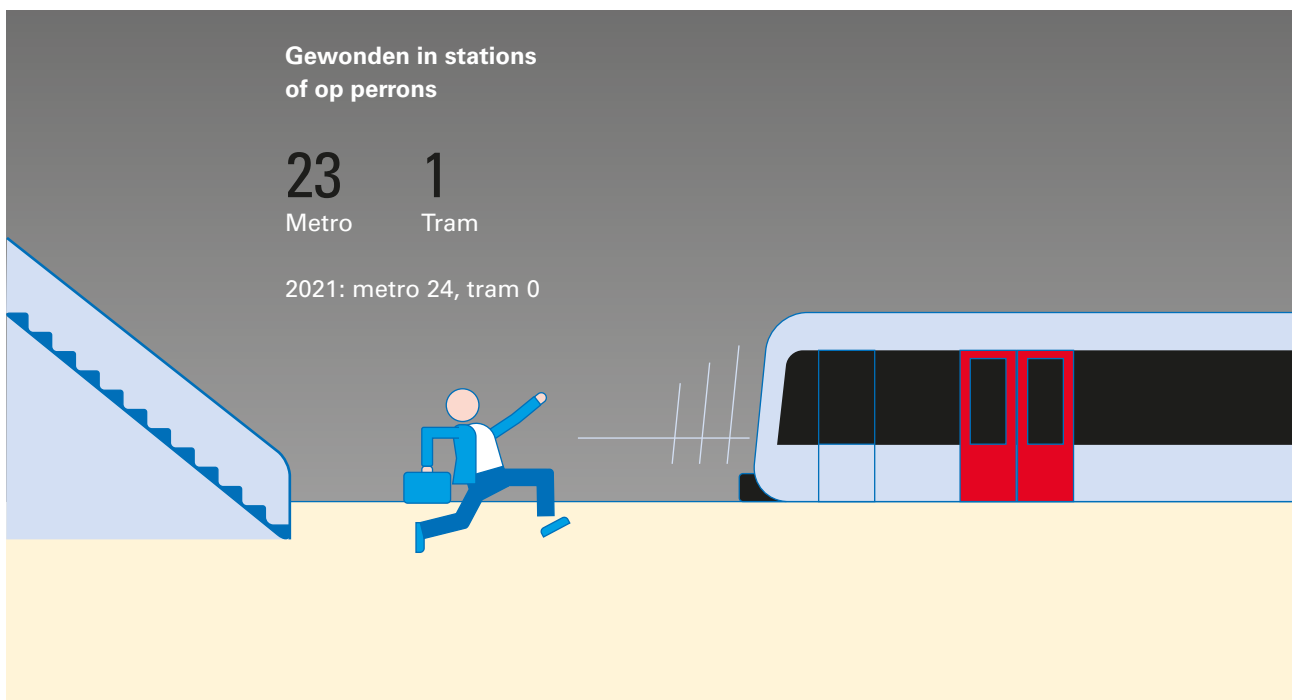
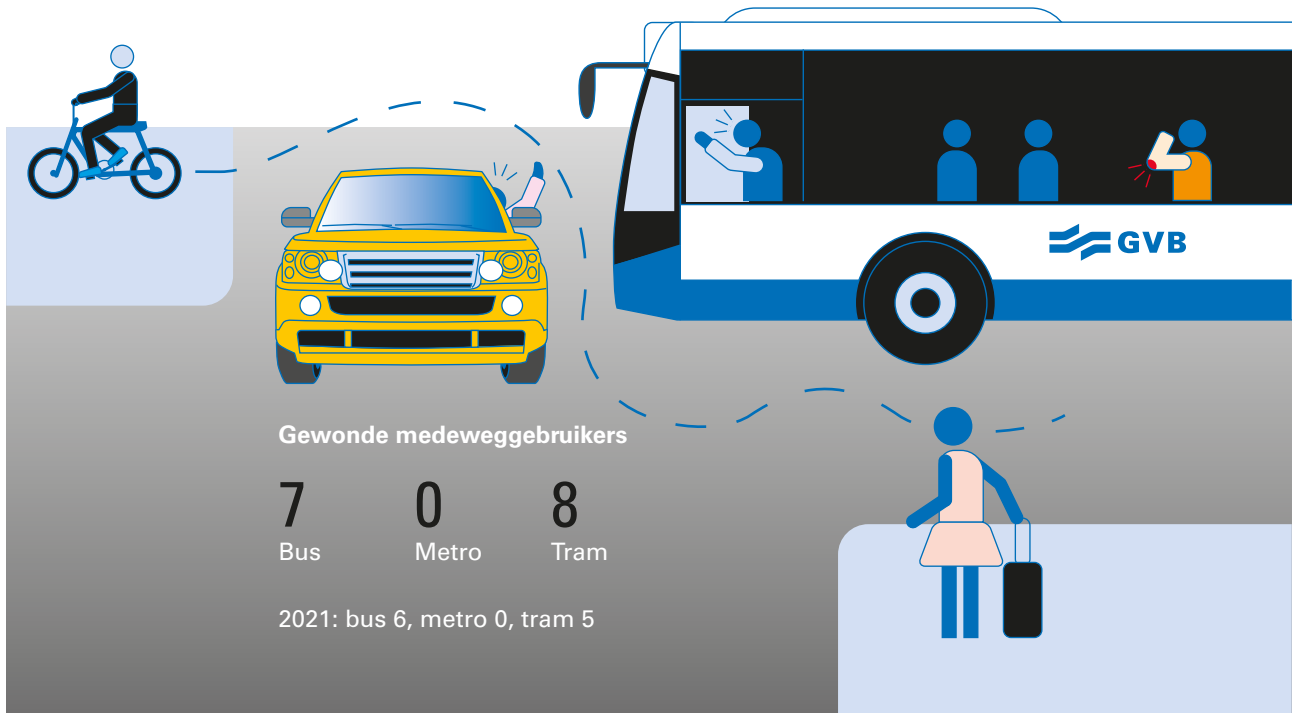
2021: 3

Gewonde reizigers

Exclusief onwelwordingen

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

2021: bus 45, metro 11, tram 29



Tram

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

Aanvaringen

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

STS-passages

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

Metro

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

De zichtbaarheid van de seinborden is een punt van aandacht

Tram

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

Gewonde reizigers

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

Tabel 11 Aantal gewonde reizigers (exclusief onwelwordingen)

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

Gewonde medeweggebruikers

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

Tabel 12 Gewonde medeweggebruikers

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

Ontsporingen en versporingen

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

In 2022 waren er 17 ontsporingen van trams

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

Veiligheidsmanagement

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

S&C

Nieuw beveiligings- en verkeersleidingssysteem

In 2021 werd een nieuw systeem voor de metroverkeersleiding en metrobeveiliging (Signalling & Control, oftewel S&C) ingevoerd. Dit is het toekomstbestendige systeem Communication Based Train Control (CBTC) van leverancier Alstom. Het systeem maakt gebruik van radiocommunicatie en bakens, waarmee het de metro's op de voet volgt. Metro's kunnen hierdoor op korte afstand veilig van elkaar rijden. Het systeem is ook geschikt om metro's in de toekomst eventueel bestuurderloos te kunnen laten rijden.

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

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

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

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

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

Reistijd

Werkzaamheden in de stad

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

GVB ondervindt hinder van werkzaamheden aan kades en bruggen

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

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

Nieuwe lijnen

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

De Uithoornlijn brengt reizigers straks in een halfuur op Zuid

Betrouwbaarheid

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

Punctualiteit

Bus

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

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



“

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

Benedict

Amsterdammer, onderweg naar huis

Tram

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

Metro

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

Tabel 13 **Vertrekpunctualiteit**

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

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

Uitval

Bus

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

Ook door een tekort aan chauffeurs vielen bussen uit

Tram

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

Tabel 14 **Uitval**

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

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

Efficiëntie



Integrale kostprijs per DRU

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

Het ziekteverzuim heeft grote impact op de productiviteit

Kostendekkingsgraad 100% in 2025

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

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

Op elke afdeling sturen we strak op de kosten

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

Rijsimulator

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

OV Herstelplan en Vervoerplan 2023

OV Herstelplan

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

Vervoerplan 2023

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

Expert en partner

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

Nieuwe OV-Governance

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

Bestuursstructuur voor
OV-keten Amsterdam
is opnieuw ingericht

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

Inrichting nieuwe OV-Governance

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

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

Ervaringen in 2022

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

Eerste ervaringen
met OV-Governance
zijn positief

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

de gemeente naar de achtergrond verdwijnt, pakt de Vervoerregio haar rol als opdrachtgever en Asset Owner, en GVB is nu Asset Manager via het Railinfrabedrijf.

Projecten en overleggen worden in de lijn belegd, zoals afgesproken. Samenwerking met de aandeelhouders gemeente Amsterdam (Deelnemingen) en Vervoerregio (Aandeelhouder) verloopt op ambtelijk niveau goed, net als voorheen. Belangrijk is dat de drie 3 organisaties de juiste rol innemen. Dat is soms nog wennen in dit leerproces.

Ook het Railinfrabedrijf staat nog voor een grote opgave. Niet alleen is de rol van Asset Manager nieuw, ook moesten tientallen collega's van MeT hun plek in de nieuwe organisatie vinden. Daar is hard aan gewerkt.

Het nieuwe
Railinfrabedrijf staat
nog voor grote opgave



Impact op beleid

Met de grote kennis en jarenlange ervaring is GVB een essentiële mobiliteitspartner voor de gemeente en Vervoerregio Amsterdam. In samenwerking met hen en met andere partners komen we tot het beste beleid en de beste oplossingen van de mobiliteit in en rond de stad, voor nu en in de toekomst.

Geen btw voor het OV

OV-NL, de brancheorganisatie van alle 9 Nederlandse OV-bedrijven waaronder GVB, heeft gepleit voor het schrappen van btw op vervoerbewijzen in het OV. Zeer tegen de wil van de sector verhoogde de regering in 2019 de btw op kaartjes voor het OV van 6% naar 9%. Nu de koopkracht van burgers zo sterk is gedaald door de hoge energieprijzen en de inflatie, zoekt de overheid naar manieren om die te herstellen. Btw-verlaging voor het OV kan daaraan bijdragen. Ook vormt het een extra stimulans om het OV te gebruiken; een duurzame keuze. Bij de begrotingsbehandeling van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW) werden moties voor btw-verlaging verworpen, mede omdat de regering een evaluatie heeft aangekondigd van de effecten van het verlaagde tarief in het algemeen. Hierbinnen wordt ook het verlaagde btw-tarief voor het OV bekeken. Het onderwerp blijft dus op de politieke agenda en OV-NL blijft zich ook in 2023 hard maken voor btw-verlaging.

OV-NL pleit voor schrappen btw op vervoerbewijzen

TVOV in 2023

GVB is een van de deelnemers in het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad (NOVB) en vertegenwoordigt de 3 stadsvervoerders van Den Haag, Rotterdam en Amsterdam. Samen met de Vervoerregio, Metropoolregio Rotterdam Den Haag, vertegenwoordiging van streekvervoerders en vertegenwoordiging van de provincies en branchevereniging OV-NL heeft de NOVB zich hard gemaakt bij het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat voor een Transitievergoeding (TVOV) voor de sector in 2023.

Amsterdam autoluw

De gemeente is bezig met het autoluw maken van de stad om deze leefbaarder en toegankelijker te maken en voetgangers en fietsers meer ruimte te geven. De missie van GVB sluit hierop aan: *De reiziger in Groot-Amsterdam kiest voor lopen, fietsen en openbaar vervoer*. Vrijwel overal geldt betaald parkeren en de gemeente verhoogt de parkeertarieven. Verder komen erop steeds meer plaatsen fietsstraten waar auto's te gast zijn. De gemeente stimuleert ook deelvervoer door diverse aanbieders, onder andere met een interactieve plattegrond.

Op de meeste wegen en straten gaat een maximumsnelheid gelden van 30 km/uur (zie [Onze omgeving](#)). Met deze maatregel streeft de gemeente doelen na die GVB deelt. Op vrijliggende tram- en busbanen mogen onze voertuigen 50 km/uur blijven rijden. Toch raakt deze maatregel GVB, omdat we met onze bussen en trams ook door gebieden rijden waar de snelheidsbeperking geldt. Dit betekent dat reizigers langer onderweg zijn. Dit kan de aantrekkelijkheid van het OV schaden ten opzichte van de auto. Een lagere rijsnelheid betekent ook hogere exploitatiekosten, omdat we meer voertuigen en bestuurders nodig hebben. GVB heeft de gemeente hierover geadviseerd.

Op vrijliggende banen mogen bussen en trams 50 km/uur rijden

In 2022 hebben gemeente Amsterdam, de Vervoerregio, Connexxion en GVB een gezamenlijke studie gedaan naar mogelijke maatregelen om de negatieve gevolgen van de invoering van 30 km/uur te voorkomen. Hieruit zijn 3 verschillende typen voorstellen gekomen voor aanpassingen aan de infrastructuur om het OV beter te laten doorstromen en voor meer aandacht voor verkeerslichten. Belangrijkste maatregel bestaat uit zogenoemde knips: meer ruimte op kruispunten voor fiets en OV.

Mobility as a Service

GVB en andere partijen werken samen al enkele jaren aan een breed en klantgericht mobiliteitsaanbod waarbij verschillende modaliteiten naadloos op elkaar aansluiten en de reiziger gebruikmaakt van deelvervoer in combinatie met OV. Dit concept, Mobility as a Service (MaaS), brengen we nu in de praktijk met een pilot van een jaar met Donkey Republic, een leverancier van deelfietsen. Op verschillende metrohaltes en andere punten in de stad staan deelfietsen van Donkey Republic met een GVB-logo. Ze zijn te boeken in de GVB-app Gappie. Er zijn plannen om ook elektrische deelauto's bij dit concept aan te haken.

Aanvullend OV

Met de aparte entiteit GVB Commercieel Vervoer B.V. wordt aanvullend openbaar vervoer aangeboden in het verlengde van regulier openbaar vervoer. Deze maatwerkoplossingen worden gefinancierd door bedrijven en instellingen voor het vervoer in en rond Winkelcentrum Gelderlandplein in Buitenveldert, Rieker Business Park en Westpoort.

Het gebruik van de aanvullende openbaarvervoerlijnen is voor reizigers gelijk aan regulier OV. Er is reisinformatie in alle reisinformatiekanalen beschikbaar, en als het vervoer niet gratis wordt aangeboden, betaalt de reiziger het reguliere OV-tarief door in en uit te checken. De voertuigen zijn voor iedereen toegankelijk en zijn herkenbaar aan de GVB-uitstraling.

Aanvullend OV is voor reiziger gelijk aan regulier OV

Uit klantentevredenheidsonderzoek blijkt dat reizigers een hoge waardering hebben voor deze aanvullende lijnen. De 2 buslijnen in Rieker Business Park werden beoordeeld met 8,6 en de 2 buslijnen in Westpoort met een 8,0. In Rieker Business Park zijn 3 nieuwe hybride bussen ingestroomd, waardoor het comfort voor reizigers is verbeterd.

Lijnennet van Groot-Amsterdam



Lijnennetkaart: Overzicht van alle tram, bus, metro en veerverbindingen in Amsterdam.

Interview met Sven Breedijk

Sven Breedijk, financieel directeur gemeente Amsterdam:
"We doen het voor de reiziger!"

Uw directie vervult de rol van aandeelhouder van GVB. Wat houdt dat in?

"De gemeente behartigt de publieke belangen van de stad. Dat zijn de maatschappelijke belangen die we willen beschermen en tot onze verantwoordelijkheid maken. De gemeentelijke betrokkenheid bij publieke belangen krijgt op verschillende manieren vorm. Soms voeren we taken zelf uit, denk aan het inzamelen van huishoudelijk afval of het verstrekken van uitkeringen. In andere gevallen staat de gemeente meer op afstand en zijn we aandeelhouder. Met het aandeelhouderschap in GVB willen we betrouwbaar, toegankelijk en duurzaam openbaar vervoer in en rond Amsterdam borgen. Metro, tram, bus en veer nemen we per slot van rekening allemaal. Daar doen we het voor."

Welke thema's bij GVB waren in 2022 voor u van belang?

"Corona is opnieuw beeldbepalend geweest. Het voelt inmiddels als een eeuwigheid geleden, maar 2022 begon in een harde lockdown en nog dagelijks ondervinden alle vervoerbedrijven de gevolgen in termen van reizigersaantallen. Vervolgens gingen de energieprijzen door het dak en ontstond een toenemende krapte op de arbeidsmarkt. De gemeente beseft heel goed dat dat GVB raakt. De stad kan desondanks altijd rekenen op de medewerkers van GVB en dat is voor ons en bovenal voor de reiziger van grote waarde."

Hoe kijkt de gemeente Amsterdam naar GVB en zijn medewerkers?

"De gemeente heeft veel waardering voor de medewerkers van GVB. Zij zorgen ervoor dat we iedere dag weer van A naar B komen. Regelmatig gaan wethouders en ambtenaren op werkbezoek bij GVB. Wat ons altijd opvalt, is de trots waarmee de



medewerkers spreken over het werk bij GVB. Of het nu de collega's op de tram of bus zijn, bij de remise, het opleidingscentrum, de boa's of de mensen van de OV-zorgbus. Dat maakt echt indruk."

In welk opzicht verschilt GVB – voor u als publiek aandeelhouder – van een 'gewone' vennootschap?

"Bij GVB zijn veel partijen betrokken en dat maakt het soms complex. Er is veel overleg nodig om alle verschillende belangen te betrekken en op één lijn te krijgen. Maar uiteindelijk hebben we natuurlijk allemaal hetzelfde belang, namelijk goed openbaar vervoer."

Als publiek aandeelhouder heeft u oog voor het publieke belang, zoals diversiteit & inclusie, duurzaamheid en goed werkgeverschap. Welke thema's zijn voor de gemeente voor de lange termijn belangrijk?

"De gemeente stelt het publieke belang centraal. Bij GVB is dat goed openbaar vervoer. Als publiek aandeelhouder vinden we maatschappelijk verantwoord ondernemen daarbij van groot belang. Het is heel goed dat u duurzaamheid, goed werkgeverschap en diversiteit en inclusie noemt. Dat vinden wij erg belangrijk, nu en in de toekomst."

Hoe houdt u hier als aandeelhouder toezicht op?

"Tijdens aandeelhoudersvergaderingen brengt de gemeente het thema maatschappelijk verantwoord ondernemen altijd ter sprake. Dan is het goed om te horen dat de directie dit serieus vertaalt in de bedrijfsvoering. De raad van commissarissen houdt hier toezicht op. Als aandeelhouder vragen wij alle deelnemingen om hierover te rapporteren. Zo kan de gemeenteraad volgen wat GVB en andere deelnemingen doen op het gebied van onder andere duurzaamheid en de man-vrouwverdeling in de directie en raad van commissarissen."

Komt de visie van de gemeente meestal overeen met die van GVB?

"Voor de gemeente en GVB zijn de bereikbaarheid, leefbaarheid en mobiliteit voor de mensen in Amsterdam en omgeving van groot belang. Daar zijn we het roerend over eens."

Hoe typeert u de samenwerking tussen algemene aandeelhoudersvergadering, raad van commissarissen en de directie van GVB?

"De samenwerking is uitstekend en plezierig. We hebben veel contact en we investeren in de onderlinge relaties. We overleggen op basis van vertrouwen en met erkenning van en waardering voor elkaar. De directie en de raad van commissarissen spannen zich in om de gemeente goed te informeren over wat er speelt en daar zijn wij heel tevreden over."

Sinds eind 2021 is de Vervoerregio Amsterdam medeaandeelhouder. Hoe ervaart u de samenwerking tussen beide aandeelhouders?

"Het is belangrijk dat de Vervoerregio aandeelhouder is geworden. Dat was nodig om ook in de toekomst de vervoersconcessie en de opdracht van het onderhoud en beheer van de railinfrastructuur te kunnen gunnen aan GVB. Doordat de gemeente en de Vervoerregio nu samen de strategische besluiten nemen, is het nog vanzelfsprekender dat we goed met elkaar samenwerken."

Robuust fundament

GVB wil een gezonde organisatie zijn. We willen dat onze medewerkers zich bij ons thuis voelen. De uitstoot van ons vervoer minimaliseren we. En we richten onze processen efficiënt in en benutten onze systemen optimaal.

Goede werkgever

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

GVB wil een van beste werkgevers van Amsterdam blijven



GVB is een enorm belangrijke samenwerkingspartner voor ons; op diverse plekken bij de tram- en metrostations zijn mensen met een verstandelijke beperking aan het werk voor GVB. Prachtig werk voor de stad waar ze veel plezier en trots aan ontlenden. We hebben een spannende tijd achter de rug. Opdrachtgevers trokken zich in coronatijd terug en met GVB hebben we ook echt moeten puzzelen: hoe houden we in deze moeilijke tijd toch dit werk overeind? Hoe zorgen we ervoor dat deze kwetsbare groep niet langs de kant staat in een ook voor hen zo moeilijke tijd? GVB heeft laten zien te staan voor haar principes en heeft zich ingespannen om het werk toch – op een aangepaste manier – doorgang te laten vinden, voor ons ongelofelijk belangrijk!

Gerda van der Meer
Directeur Wonen, Werk & Dagbesteding Cordaan

Gezondheid en welzijn

Verzuim



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

Het verzuimpercentage van GVB is sinds maart 2020, de start van de coronacrisis, sterk gestegen. In 2020 was het cijfer 7,9% en in 2021 was dat 8,4%. De stijging zette in 2022 fors door naar 9,4%. Ook bij de andere vervoerbedrijven steeg het percentage in dezelfde periode sterk.

Verzuimpercentage is sinds coronacrisis sterk gestegen

De meldingsfrequentie is het gemiddelde aantal keren dat medewerkers zich in een jaar ziekmelden. In 2021 was deze frequentie bij GVB 1,1, iets lager dan het Nederlandse gemiddelde van 1,2 (bron: CBS). In 2022 was de meldingsfrequentie 1,4. Van het verzuim bij GVB is 78% langer dan 6 weken.

Corona heeft wel invloed gehad op het relatief hoge verzuim bij GVB, maar verklaart dit niet helemaal. Een groot deel van de Nederlandse beroepsbevolking lijkt in de afgelopen pandemiejaren zieker te zijn geworden, blijkt uit onderzoek. Er moeten dus ook andere factoren meespelen.

Gedragmatige aanpak: samen in regie

Verzuim heeft effect op de service en dienstverlening aan onze reizigers. Daarnaast is het vervelend voor de medewerker en de persoonlijke omgeving. Het vergroot ook de werkdruk van collega's en heeft een negatief effect op de werksfeer en de kwaliteit van onze organisatie. Bovendien heeft het een grote negatieve financiële impact, onder andere op de kostprijs per DRU (dienstregelingsuur). Om al die redenen willen we verzuim terugdringen en voorkomen.

De medewerker en de leidinggevende spelen samen een rol in (het voorkomen van) verzuim. In de praktijk zien we dat we dit proces kunnen verbeteren wat betreft preventie en acties tijdens verzuim. Daarom hebben we een adviesbureau gevraagd om ons hierbij te ondersteunen.

Alle bedrijfsonderdelen van GVB hebben in 2022 een stappenplan gemaakt voor gedragmatige verzuimaanpak, onder andere met een training basisgespreksvaardigheden, coaching, en intervisie voor leidinggevenden. Medewerkers bij wie nog geen zicht is op werkhervatting kunnen de workshop Perspectief Op Werk volgen om te leren regie te nemen in het re-integratietraject. Ook zijn er hulpmiddelen ontwikkeld voor leidinggevenden en medewerkers om samen de regie te krijgen en behouden.

Belangrijk in onze verzuimaanpak is dat medewerkers zo snel mogelijk re-integreren naar hun eigen functie of, als dat nog niet kan, naar ander werk. Bureau tijdelijk werk van GVB fungeert als een intern uitzendbureau bij re-integratie. In 2022 hebben we de veelvoorkomende beschikbare werkplekken inzichtelijk gemaakt op ons intranet. Ook is het aantal tijdelijke re-integratiemogelijkheden binnen en buiten GVB vergroot.

Eigenrisicodragers voor WGA en Ziektewet

Sinds 2017 is GVB eigenrisicodragers voor de regeling Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsgeschikten (WGA) en zijn we ook na 104 weken verzuim verantwoordelijk voor de re-integratie van onze (voormalige) medewerkers. De WGA-uitkeringen betalen we zelf. Omdat de regie bij ons ligt en niet bij het UWV, kunnen we medewerkers optimaal begeleiden en hebben we meer grip op de uitkeringslasten.

GVB heeft als eigenrisicodragers meer grip op de kosten

Per 1 januari 2021 is GVB om dezelfde redenen ook eigenrisicodragers geworden voor de Ziektewet. In 2022 lagen onze kosten onder de jaarlijkse premie voor de publieke verzekering. Maar er is een zorg: het aantal medewerkers dat ziek uit dienst gaat stijgt en daarmee stijgen de kosten voor GVB.

Loopbaan en mobiliteit

GVB biedt loopbaanbegeleiding en sollicitatietraining aan medewerkers die een volgende stap willen zetten in hun loopbaan of die om medische redenen hun functie niet meer kunnen vervullen en een andere functie zoeken. In het kader van de Wet verbetering poortwachter bieden we begeleiding bij het zoeken naar andere functies, ook na 2 jaar omdat we eigenrisicodragers zijn voor de WGA.

Medewerkers die bij een reorganisatie boventallig worden, helpen we zoeken naar een andere functie. In 2022 waren dit 19 medewerkers. Hiervan zijn er inmiddels 4 herplaatst naar een andere functie en hebben er 6 buiten GVB een nieuwe baan gevonden.

Boventallige GVB'ers helpen we bij het zoeken naar werk

Boventallige en (deels) arbeidsongeschikte medewerkers hebben voor passende vacatures voorrang boven andere interne sollicitanten. De afdeling Arbeid en Mobiliteit screent alle vacatures hierop voordat ze op intranet komen.

GVB Gezond

GVB Gezond is een preventief programma voor alle medewerkers van GVB. Het doel is bewustzijn van het belang van een goede gezondheid te vergroten en duurzame inzetbaarheid te bevorderen. Een gezonde leefstijl is belangrijk om gezond en vitaal te blijven en verzuim te voorkomen. Medewerkers kunnen gebruikmaken van de GVB Gezond-coaches (budget-, beweeg-, stress-, slaap- en voedingscoach en hulp bij verslavingsproblematiek). Ook bieden we het Preventief Medisch Onderzoek (PMO), Stoppen met roken, de grieprik, mantelzorgondersteuning en Gezond de klok rond.

Rookvrij werken

In 2022 is GVB volledig rookvrij geworden. In naleving van de wetgeving waren de inpandige rookruimtes al in 2021 gesloten en nu zijn ook de bedrijfsterreinen van GVB rookvrij.

In 2022 is ons bedrijf volledig rookvrij geworden

Hulp bij verslaving

GVB is een samenwerking aangegaan met Anonieme Zorg, onderdeel van Be Responsible, een bedrijf dat organisaties ondersteunt bij middelenvrij werken. Iedereen bij GVB die kampt met overmatig middelengebruik (alcohol, drugs of medicijnen), gamen of gokken kan anoniem vragen stellen of problemen bespreken. Hiermee wil GVB de drempel naar hulp verlagen. Leidinggevenden zijn getraind zodat ze meer kennis hebben, signalen van verslavingsproblematiek kunnen herkennen, het gesprek hierover kunnen aangaan en medewerkers beter kunnen begeleiden.

Zwareberoepenregeling

Als uitwerking van het landelijk pensioenakkoord is bij GVB sinds 2021 de zwareberoepenregeling van toepassing. Hiermee kunnen medewerkers die minstens 10 jaar bij GVB werken in een zwaar beroep, maximaal 3 jaar voor de AOW-gerechtigde leeftijd stoppen met werken met een uitkering van GVB. Bij GVB geldt dit voor medewerkers die avond- en nachtdiensten draaien en/of een uitvoerende technische functie vervullen. Deze tijdelijke regeling loopt tot 1 januari 2026. Jaarlijks in september bepalen de cao-partijen of de regeling voor het volgende jaar wordt opengesteld. In 2022 stond de regeling open. De regeling voorziet duidelijk in een behoefte: in 2022 maakten 82 medewerkers er gebruik van, tegen 56 in 2021.

Tijdelijke regeling voor zware beroepen voorziet in behoefte

De regeling wordt in de loop van 2023 opengesteld voor 2023. Deelname aan de regeling wordt mogelijk gedoseerd in het geval een te groot aantal medewerkers een beroep doet op deze regeling. Dit om een te grote druk op met name de operatie te voorkomen.

Aanvraag Maatwerkregeling

De overheid subsidieert de zwareberoepenregeling vanuit de tijdelijke Maatwerkregeling duurzame inzetbaarheid en eerder uittreden (MDIEU). Ook andere maatregelen worden hieruit gesubsidieerd. In 2022 hebben we samen met de Rotterdamse stadsvervoerder RET en de Haagse HTM een aanvraag voor deze subsidie ingediend. Hoofdonderwerpen in het bijbehorende activiteitenplan zijn verzuimaanpak, bevorderen van vitaliteit, (sociale) veiligheid, mobiliteit en bevorderen van leiderschap. De subsidie van € 5,6 miljoen voor de 3 stadsvervoerders samen is in oktober 2022 toegekend. Bij de uitvoering van het activiteitenplan werken we nauw samen met RET en HTM.

Veiligheid op het werk



Veiligheid staat bij GVB voorop: we willen dat onze reizigers en medewerkers en natuurlijk ook de medeweggebruikers veilig thuiskomen. Voor onze medewerkers hanteren we de ongevalsfrequentie-index (IF-rate). Die 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 2 in 2025. Daar zitten we nu nog ruim boven.

Veiligheid van reizigers en medewerkers staat bij GVB voorop

Tabel 15 IF-rate

Ongevallenfrequentie-index totaal	2022	2021	2020	2019	2018
	6,7	7,5	5,3	6,2	5,4

Vallen en struikelen

Directe oorzaken van de ongevallen met verzuim zijn hoofdzakelijk vallen en struikelen, agressie door reizigers of omstanders, en noodstops van voertuigen. Een derde van de ongevallen met verzuim wordt veroorzaakt door vallen en struikelen. Soms komt dit door onoplettendheid, soms door objecten in de looproute. Bij alle ongevallen doen we onderzoek. Zo leren we hoe we ongelukken in de toekomst kunnen voorkomen.

Naar een proactieve veiligheidscultuur

GVB is op weg naar een proactieve veiligheidscultuur. Dat betekent dat we bij al onze beslissingen rekening houden met de veiligheid en bij onze medewerkers blijvend het veiligheidsbewustzijn willen verhogen. Hierbij is het belangrijk dat alle GVB'ers veilig werken blijven bespreken.

Het is belangrijk dat onze medewerkers veiligheid bespreken

Op basis van externe cultuurmeting en een self-assessment zijn alle bedrijfsonderdelen aan de slag gegaan om de operatie zo veilig mogelijk te maken. Voorbeelden van acties zijn de verplichting om gedragsregels af te spreken en daar ook op te controleren en elkaar op aan te spreken. Daarnaast gaat het management vaker mee op dienst in de operatie of bij de werkuitvoering.

Signaleren onveilige situaties

GVB werkt met een SOS-systeem (Signaleren Onveilige Situaties). Hiermee worden onveilige situaties zichtbaar. Via SOS kunnen onze medewerkers gemakkelijk onveilige omstandigheden melden. De verantwoordelijke voor de oplossing komt na een melding meteen in actie. De melder wordt meerdere keren geïnformeerd over de stand van zaken rond de melding. 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 2022 waren er 470 SOS-meldingen, tegenover 375 in 2021.

Veiligheidsrondes management

Na de coronaperiode zijn de veiligheidsrondes weer van start gegaan. Directieleden en managers bij Techniek en bij Veren praten dan met medewerkers over veiligheidsmiddelen, de veiligheidsbeleving, de werkomstandigheden en de mogelijke gevaren. Als het goed gaat, geven ze complimenten. Deze gesprekken zijn ook een kans om knelpunten te signaleren en te laten oplossen.

Directieleden en managers praten op rondes over veiligheid

VGWM-groepen

Groepen van leidinggevend en medewerkers voeren overleg over veiligheid, gezondheid, welzijn en milieu (VGWM). Het doel is om op de werkvloer de arbeidsomstandigheden te verbeteren. Met regelmaat lopen ze inspectie- en inventarisatierondes waaruit input komt voor arbojaarplannen. In het VGWM-overleg met de directie wordt het arbobeleid gevolgd en worden specifieke onderwerpen besproken. Onderwerpen in 2022 waren alcohol- en drugscontroles en ongeoorloofd gebruik van mobiele telefoons tijdens het rijden.

Preventiemedewerkers

Eind 2021 heeft de OR ingestemd met een nieuwe invulling van de rol van preventiemedewerker bij GVB (deskundige medewerker op basis van de Arbowet). In 2022 zijn de preventiemedewerkers binnen de afdelingen van start gegaan. Zij hebben 2 dagen training gevolgd en besteden een deel van hun tijd aan de wettelijke taken van preventiemedewerkers: zij coördineren de risico-inventarisatie en -evaluatie voor hun afdeling, zorgen voor veiligheidsverbeteringen en zijn aanspreekpunt voor de werkvloer.

Gevaarlijke stoffen

In 2022 is het verbetertraject voortgezet om het gebruik van gevaarlijke stoffen beheersbaar te maken. De algemene inkoopvoorwaarden zijn aangepast om kankerverwekkende stoffen te weren. Ook hebben we extra capaciteit ingehuurd om bij Bus en Veren zaken op orde te brengen en om de werkzaamheden voor de M7-metro waarmee gevaarlijke stoffen zijn gemoeid goed voor te bereiden.

Coronamaatregelen

Rondom corona hebben we een opschalingsmodel gemaakt waarmee er bij een eventuele volgende corona-uitbraak bij grotere besmetting meer maatregelen worden genomen. Dit model is landelijk door de OV-sector geadopteerd. Afhankelijk van de landelijke fase kunnen de OV-bedrijven hiermee gepaste coronamaatregelen treffen.

Medewerkerbetrokkenheid



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

Medewerkeronderzoek

Met het medewerkeronderzoek meten we de eNPS, een van de 4 kern-KPI's van 2022. De eNPS staat voor de Employee Net Promoter Score, die zegt in hoeverre een medewerker de organisatie aanbeveelt als werkgever. Een positieve eNPS draagt bij

aan een lager verzuim en beïnvloedt zodoende de kostprijs per DRU en leidt ook tot een hogere instroom van medewerkers. Het doel voor 2022 was een eNPS van +5 en een respons op het onderzoek van minimaal 61%. Het onderzoek is in 2022 voor het eerst in november uitgevoerd. De eNPS is uitgekomen op -10. Een duidelijk signaal dat we hier de schouders onder moeten zetten.

'Fijn dat je er bent'

Om de tevredenheid van onze medewerkers te vergroten, hebben we een waarderingssactie gehouden onder het motto 'Fijn dat je er bent'. Ook hebben alle medewerkers tweemaal een eenmalige uitkering gekregen, van € 500 en van € 1.500. Om het gevoel van verbinding te versterken, hebben we een familiedag georganiseerd, die druk werd bezocht. De storingen met de pinapparatuur in de voertuigen, waar ons rijdend personeel veel last van had, hebben we teruggedrongen door extra inzet in oktober en november, toen de storingen speelden. Oudere medewerkers konden gebruikmaken van de zwareberoepenregeling om eerder te stoppen met werken.

De verbeterpunten en de krachten die uit het onderzoek van 2022 komen, zijn gelijk aan die van 2021. Met name de verbeterpunten – middelen, werkbelasting en werkomstandigheden – behoeven aandacht, evenals de communicatie hierover.

Werkomstandigheden
en werkbelasting
behoeven aandacht

In 2023 gaan we maandelijks communiceren over acties naar aanleiding van het medewerkeronderzoek van 2022. Ook willen we een tussentijdse meting op een thema uitvoeren. Het thema bepalen we op basis van de uitkomsten van 2022 en de actualiteit op dat moment. Het reguliere onderzoek voeren we in 2024 weer uit.



Interview OR-voorzitter Willem van Offerden

“GVB is óns bedrijf”

In 2021 werd Willem van Offerden voorzitter van de Ondernemingsraad. Hij blikt terug op het eerste volle jaar van zijn voorzitterschap en op onderwerpen die hebben gespeeld. Zijn belangrijkste doel is dat de nieuwe concessie gegund wordt aan één ongedeeld GVB.

In 2009 was Willem van Offerden nog trambestuurder, totdat hij in dat jaar toetrad tot het Dagelijks Bestuur van de OR. Hij startte als tweede secretaris en doorliep vanaf 2015 twee periodes als vicevoorzitter. Vervolgens werd hij gekozen om de raad voor te zitten. “Onze OR bestaat uit 19 mensen, zoals passend is bij de omvang van GVB. Daarvan zijn 5 fte volledig vrijgesteld voor de OR. Alle modaliteiten zijn vertegenwoordigd. Onder de OR-leden is wat verloop geweest, onder andere vanwege pensionering. Daarvoor komen minder ervaren mensen terug, maar die komen wel met frisse ideeën. Het vergt van de leden aardig wat vrije tijd om dingen te lezen en voor te bereiden, maar ze zijn actief en betrokken.”

De voorzitter geniet van zijn taak. “Vooral omdat het zo divers is. We praten mee over alles, van de kleur van de werksokken tot aan de gunning van de concessie. Met de hele OR vormen we een mening, en bij elke advies- en instemmingsaanvraag vragen we aan de medewerkers die het betreft wat ze ervan vinden. Zo behouden we draagkracht en vertegenwoordigen we echt onze achterban. Wij mogen het doen omdat de collega’s het goed vinden. Dat is best een verantwoordelijkheid.” Het contact met het directieteam is goed, zegt Willem. “Natuurlijk hebben we onze conflicties en discussies, dat hoort erbij. En de directie ziet het belang ervan de OR tijdig en goed te informeren, al gebeurt dat niet altijd en overal, maar hierover zijn onlangs afspraken gemaakt.”



In 2022 zijn verschillende zorgpunten besproken, zoals het hoge verzuim. “Bij GVB speelt vooral langdurig verzuim. Het is nog niet duidelijk waardoor. Het speelt in heel Nederland, maar je mag dat niet een-op-een vergelijken. Binnen operatie komt een belevingsonderzoek.”

Ook heeft de OR veel energie gestoken in de werkdruk en de middelen waarmee wordt gewerkt. “Toen de barcode werd ingevoerd, was de apparatuur nog niet aanwezig en moest controle nog op zicht. Maar de bestuurder wil zijn werk goed doen en dan is het frustrerend als bijvoorbeeld apparatuur niet goed werkt. Daar vragen we dan aandacht voor en we benadrukken het belang van de medewerker. Bij de staf is de werkdruk ook hoog. Daarover hebben we gesprekken met de directie gevoerd. Het kernwoord is nu focus. Je kunt wel een stapel werk voor iemand neerleggen, maar als je geen prioriteiten aangeeft, wordt het ingewikkeld. Het management moet medewerkers daarin helpen.”

Verreweg het belangrijkste onderwerp was en is de onderhandse gunning van de concessie aan GVB. “Onze heilig graal,” noemt Van Offerden het. “Dat is ons ultieme doel: een ongedeeld GVB dat een contract voor 15 jaar mag aangaan. Dat belang is voor iedereen hetzelfde. Het is spannend of dat gaat lukken na de gevolgen van corona en met de impact van de oorlog in Oekraïne. Bij de onderhandelingen over de concessie worden wij meegenomen, de OR heeft adviesrecht op de gunning. Ik vind het enorm belangrijk. Ik werk hier al 33 jaar, en het gros van de medewerkers hoopt hier nog lang te werken. Dat maakt ons fanatiek in het behalen van resultaat. Want GVB is óns bedrijf.”

Loopbaanontwikkeling

Leiderschap

In 2022 was leiderschapsontwikkeling een strategisch programma en een KPI. Het accent is in ons leiderschap komen te liggen op drie thema's: mens, verandering en resultaat. Op basis van het nieuwe leiderschapsprofiel en deze thema's is opleidingsaanbod ontwikkeld dat we via ons Learning Management Systeem (LMS) aanbieden. Leidinggevenden kunnen een leiderschapsscan maken, waarmee ze inzicht krijgen in hun profiel en ontwikkelpunten. Zo kunnen ze een passende keuze maken uit het aanbod. Aan leiderschapsontwikkeling geven we in 2023 een vervolg.

Nadruk bij leiderschap ligt op verandering, mens en resultaat

Opleidingen

Ons LMS biedt digitale en blended leertrajecten voor alle medewerkers van GVB. Het aanbod bestaat uit verschillende e-learnings en maatwerktrainingen. Ons online aanbod blijft in ontwikkeling, er komen maandelijks nieuwe opleidingen bij.

Diversiteit en inclusie

Diversiteitsbeleid

Het diversiteitsbeleid binnen GVB kent 3 pijlers: diversiteit, gelijkheid en inclusie. We hebben hiervoor aandacht bij de instroom en de doorstroom van medewerkers en we werken aan een inclusieve werkomgeving. Achter dit beleid zit onze overtuiging dat we de beste service kunnen verlenen aan de diversiteit aan reizigers als we zelf een afspiegeling vormen van de bevolking van Amsterdam. Bij GVB werken mensen met alle denkbare achtergronden, iets wat ook de stad kenmerkt.

GVB gelooft in diversiteit, gelijkheid en inclusie

Diversiteit

Bij een vacature speelt diversiteit altijd een rol. We trainen managers en recruiters om bias (bewuste of onbewuste voorkeur) op gender en cultuur tegen te gaan bij het werven en bevorderen van medewerkers. Daarvoor moet die bias eerst worden onderkend. Zien we op dit punt geen ontwikkeling, dan grijpen we in.

In onze uitingen laten we een divers beeld zien van GVB. Verder gebruiken we bijvoorbeeld binnen GVB ons Roze Netwerk en Jong GVB als klankbord.

In het directieteam en in de raad van commissarissen moet ten minste 30% vrouw en ten minste 30% man zijn en daar voldoen we nog niet aan.

Gelijkheid

Een cao-onderzoek heeft uitgewezen dat we in de beloning van onze medewerkers niet discrimineren in gender. Ons systeem is zodanig ingericht dat beloning samenhangt met vaardigheden.

Inclusieve werkvloer

We willen dat iedereen zich op de GVB-werkvloer welkom en veilig voelt. Daarbij spelen omgangsvormen een grote rol. Uit ons medewerkeronderzoek is gebleken dat op dat punt verbetering nodig is. We willen professionele omgangsvormen normaliseren, waarbij ongewenst gedrag bespreekbaar is, collega's elkaar aanspreken op hun houding en we voorbeeldgedrag stimuleren. Bewustwording is hierbij van belang. Ook willen we medewerkers en leidinggevenden handelingsperspectief geven bij dilemma's, vraagstukken en gesprekken over inclusiviteit, omgangsvormen en integriteit.

Omgangsvormen op de werkvloer zijn voor verbetering vatbaar

Om dit te bereiken, volgen we met een extern bureau het programma 'Hoe gaan we met elkaar om?'. Hierbinnen zijn alle leidinggevenden en de OR-leden getraind in omgangsvormen. Het trainen van de medewerkers heeft vanwege corona stilgelegen, maar in mei 2022 hebben we een pilot gedaan met gemengde groepen van Operatie en Techniek, en in september zijn we gestart met de trainingen. Die worden positief

ontvangen, zo blijkt ook uit de evaluaties. Eind 2022 was bijna 30% van de doelgroep getraind. In 2023 vervolgen we de trainingen.

Participatiewet

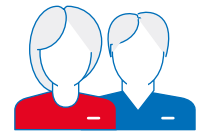
Ondanks de krappe arbeidsmarkt zijn er dit jaar 12 participanten gestart bij GVB, van wie er 7 zonder proefplaatsing zijn aangenomen op een werkervaringsplek met een tijdelijk contract. Bij ICT kreeg één participant na een jaarcontract een vaste aanstelling, en één participant stroomde na 2 jaar door naar een functie bij het Service Center van HR. In januari 2023 starten 2 participanten met de rijopleiding tot buschauffeur.

7 participanten vonden werkervaringsplek met tijdelijk contract

Via Cordaan en Pantar biedt GVB daarnaast dagbesteding aan voor mensen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt. Medewerkers van Pantar en Cordaan kunnen bij GVB terecht voor een leer-werkplek.



Diversiteit en inclusie



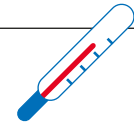
Personeel

3127

fte, ultimo jaar

2021

3.239



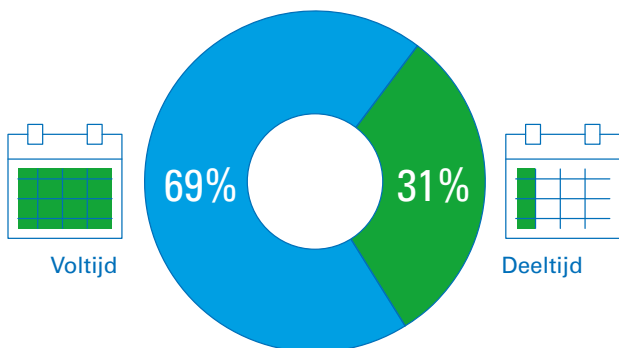
Arbeidsverzuim

9,4%

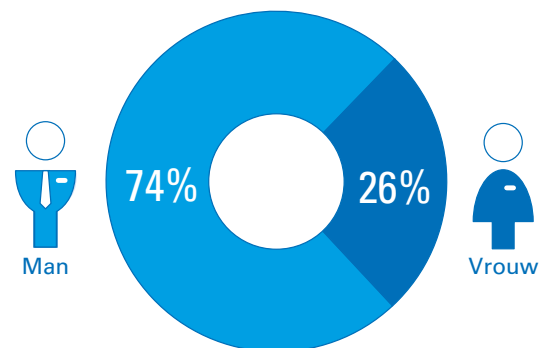
2021

8,4

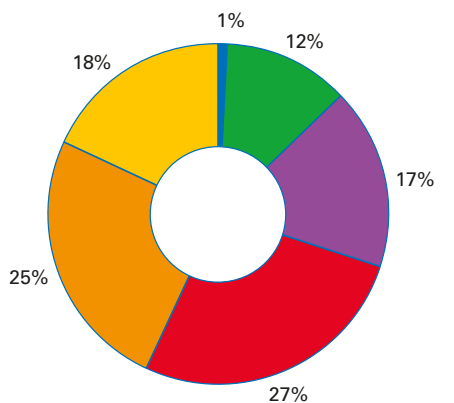
Soort dienstverband



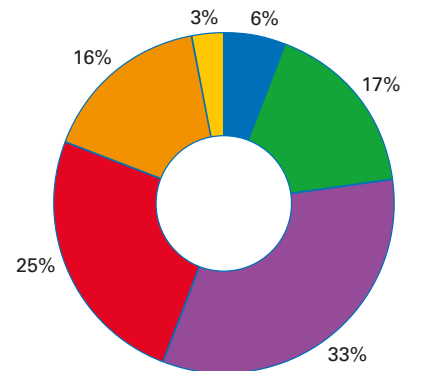
Geslacht 2021



Leeftijd



Jaren dienstverband



■ Tot 25 jaar
 ■ 25 tot 35 jaar
 ■ 35 tot 45 jaar
 ■ 45 tot 55 jaar
 ■ 55 tot 59 jaar
 ■ 59 jaar en ouder

■ Tot 1 jaar
 ■ 1 tot 5 jaar
 ■ 5 tot 15 jaar
 ■ 15 tot 25 jaar
 ■ 25 tot 35 jaar
 ■ 35 jaar en ouder

GVB stond op de banenmarkten voor werkzoekenden met afstand tot de arbeidsmarkt, die waren georganiseerd door de gemeente Amsterdam, UWV en Sociaal Werkkoepel Amsterdam. Daarna is een kandidaat gestart als unit-assistent bij Tram. Maandelijks zijn er online in- en doorstroomsessies van de Werkkoepel waarin kandidaten en werkplekken worden besproken.

Ook in 2023 streven we ernaar om 12 participanten binnen te halen. In samenwerking met Onbeperkt aan de slag gaat GVB in 2023 een 'meet & greet' organiseren waarbij bedrijven met participatiebanen informeel participanten kunnen ontmoeten.

Tabel 16 Diversiteit en inclusie bij GVB

	KPI	2022	2021
Kandidaten Participatiewet ¹	12	12	7
Nieuwe medewerkers jonger dan 25 jaar	10,0%	5,6%	13,3%
Verdeling vrouw/man in RvC	30% v / 30% m	40% v / 60% m	40% v / 60% m
Verdeling vrouw/man in directie	30% v / 30% m	29% v / 71% m	29% v / 71% m
Verdeling vrouw/man leidinggevenden	30% v / 30% m	26% v / 74% m	24% v / 76% m
Gelijke salarishantering in gelijke functies		√	√
Verdeling onbepaalde en bepaalde contracten	...	96,7% onbepaald / 3,2% bepaald	96,7% onbepaald / 3,2% bepaald
Stageplekken	50	24	22
Geen last van ongewenste omgangsvormen	85,0%	83%	81,0%

¹ Definitieve plaatsingen. Totaal aan werkervaringsplekken voor participanten bij GVB staat op 84.

Samenwerking met JINC

JINC zet zich in om jongeren een goede start te geven op de arbeidsmarkt. Ze maken kennis met beroepen, ontdekken welk werk bij hun talenten past en leren solliciteren. GVB is ruim 15 jaar een actieve partner van JINC. Samen met JINC organiseren we onder meer sollicitatietrainingen, de carrièrecoach, bliksemstages en het project Baas van Morgen. In dat kader liep een jonge 'baas' in 2022 een dag mee met onze CTO. JINC helpt ons ook met onze social return-opgaven bij het Railinfrabedrijf.

Een jonge 'Baas van Morgen' liep een dag mee met onze CTO

Duurzaam voortbestaan

Als GVB willen we een betrouwbaar resultaat. Dat vraagt om beheersing van onze risico's. Hoe beter ons dat afgaat, hoe voorspelbaarder we worden. Het totaal van alle risico's bepaalt ons risicoprofiel. Een laag risicoprofiel is daarmee een maat voor onze risicobeheersing. Daarom willen we van de huidige waarde van € 25 miljoen naar een profiel van € 15 miljoen.

Nieuwe concessie

Onze concessie om het OV in Amsterdam te mogen uitvoeren, loopt tot eind 2024. 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. Onze opbrengsten waren tot 2020 zo veel hoger dan de kosten dat we de subsidie konden afbouwen tot 0 en de vervroegde gunning van de nieuwe concessie in beeld kwam. Corona doorkruiste dit.

Voorwaarde voor de nieuwe concessie is marktconformiteit

Elke 3 jaar wordt de concessie met de Vervoerregio Amsterdam herijkt. Deze herijking is ook verplicht vanuit de TVOV. De herijking over 2022, 2023 en 2024 gebeurt op basis van de gegevens van de jaren 2019, 2020 en 2021, de periode waarin de balans zoekraakte door de pandemie, waardoor deze herijking nog niet is afgerond. We zoeken nu naar een nieuw evenwicht tussen kosten en opbrengsten.

In de onderhandelingen over de nieuwe concessie richten we ons op het oorspronkelijke startjaar 2025. Het principebesluit om de concessie onderhands te gunnen is 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.

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 meer integraal en efficiënter. De planning van het programma is ambitieus en vraagt nogal wat van de medewerkers, die hieraan werken naast hun reguliere taken.

We maken onze exploitatie integraler en efficiënter

EFO draait om de invoering van Hastus, een planningsysteem dat werkt met algoritmen. OV-bedrijven wereldwijd gebruiken dit systeem om dienstregelingen, personeel en materieel te plannen. Hastus maakt de planning flexibeler, meer schaalbaar en (kosten)efficiënter. Het eerstvolgende product dat in dit kader operationeel wordt, is het depotmanagementsysteem. Daarmee zijn de voertuigen makkelijker te stallen en terug te vinden en kunnen we besparen op menskracht.

Nieuw en duurzaam materieel

Bij een robuust fundament hoort degelijk, betrouwbaar en vooral duurzaam materieel, waarin we elk jaar investeren. We elektrificeren onze busvloot en zetten hybride en elektrisch aangedreven veren in.

Metro's

We kijken uit naar de komst van de nieuwe M7-metro. Het jaar 2022 stond voor de M7 in het teken van testen. In 2021 waren we al begonnen met nachtelijke testen in Amsterdam, en vanaf juli 2022 hebben we overdag getest zonder reizigers. In december begon de duurzaamheidstest. Hierbij moet de metro 2.000 kilometer aaneengesloten zonder storingen afleggen. Volgens de planning gaat de eerste M7 in het eerste kwartaal van 2023 met reizigers in de dienstregeling rijden. Dan zijn ook voldoende mensen opgeleid voor bediening en onderhoud.

Nieuwe M7-metro gaat eerste kwartaal 2023 rijden in dienstregeling

Veren en ponten

Na de instroom in 2021 van IJveer 66, de laatste hybride pont uit deze serie, zijn we in 2022 gestart met de aanbesteding voor 3 volledig nieuwe elektrische IJveren. Die willen we achtereenvolgens in het derde kwartaal van 2024 en in het eerste en het derde kwartaal van 2025 in gebruik nemen.

In navolging van de eerste elektrische ponten die in 2021 over het Noordzeekanaal gingen varen, doopten we in 2022 de laatste 3 nieuwe, waarvan er één in 2023 gaat varen. Daarmee is de uitstoot van de Noordzeekanaalponten van 2.600 ton CO₂ per jaar tot bijna nul teruggebracht. In december 2022 hebben we de laatste dieselaangedreven veerpont uit de vaart genomen. Per januari 2023 zijn alle veerdiensten van GVB op het Noordzeekanaal dus uitstootvrij.

Uitstoot van ponten op Noordzeekanaal tot bijna nul teruggebracht





“

Als inwoner van Noord neem ik een paar keer per week de pont naar de overkant. Soms ga ik vanaf de Buiksloterweg, maar ook wel eens vanaf de NDSM-werf. Die verbinding over het IJ is uitstekend. Met de fiets ben ik in 10 minuten bij de pont, en aan de overkant kan ik overal komen. Het liefst ga ik fietsend door de stad. Alleen als ik echt verder weg moet zijn, ergens bij Station Zuid of zo, neem ik de metro. Dat gaat ook supersnel.

De pont is ideaal. Toeristen vragen vaak: wat kost dat? Als ik dan zeg dat het gratis is, geloven ze me soms niet. Het is ook wel bijzonder.

Met vertrektijden ben ik niet zo bezig. Vroeger werden de borden bij bushaltes vaak gesloopt, maar nu blijft alles gelukkig heel. Dan kun je het tenminste lezen.

Alje

Amsterdammer, fietst door de stad

Elektrische bussen

In 2022 namen we onze derde batch elektrische bussen in gebruik. Er stroomden 31 nieuwe elektrische bussen in, waarmee het totale aantal van GVB op 75 komt. De nieuwe bussen zetten we in op lijnen die de stadsdelen Noord en West verbinden met het centrum. Van de 28 GVB-buslijnen zijn er nu 12 elektrisch. Van ons busvervoer was 34% in 2022 uitstootvrij.

In mei 2022 is de aanbesteding voor de vierde batch van minimaal 84 elektrische bussen gegund. De eerste bussen gaan in 2023 rijden in stadsdeel West (lijnen 62 en 63), gevolgd door stadsdeel Noord (lijnen 37 en 38). Eind 2023 worden ook buslijnen in stadsdeel (Zuid-)Oost geëlektrificeerd, waarmee 47% van al het aangeboden busvervoer in 2023 uitstootvrij zal zijn.

Voor het laden van al onze elektrische bussen is uitbreiding van de laadinfrastructuur nodig. In 2022 zijn extra laders geplaatst op onze garages in Noord en West. Ook is er een snellaadhub op het Centraal Station gekomen. In 2023 volgen er meer laadlocaties, waaronder op busstations Zuid, Lelylaan, Holendrecht en Noord, en bij onze garage in Zuid. Dit wordt mede mogelijk gemaakt door subsidies uit de DKTI-regeling van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat en door de Connecting Europe Facility van de Europese Unie.

Aantal elektrische bussen bij GVB staat inmiddels op 75

Trams

Eind 2020 introduceerden we de 15G-tram, waarin nieuwe technieken zijn toegepast die met (nieuwe) GVB-systemen geïntegreerd zijn. Daarna zijn tijdens de operatie nieuwe issues naar boven gekomen waardoor trams uitvielen en we onze reizigers niet voldoende konden bedienen. GVB werkt aan het verder terugdringen van de stilstand.

We werken aan verder terugdringen van stilstand 15G-tram

De 15G remde anders af dan de Combino-tram, die onze bestuurders gewend zijn. Met een aanpassing in de software hebben we dit remgedrag meer in lijn gebracht met dat van de Combino-trams. Dankzij de uniformiteit in het remmen kunnen de bestuurders de reizigers meer rijcomfort bieden.

Terugdringing CO₂-uitstoot

In 2025 wil GVB volledig uitstootvrij openbaar vervoer per bus, tram en metro bieden en de uitstoot van de veren zo veel mogelijk terugdringen. We elektrificeren alle vormen van OV en kopen 100% Nederlandse windstroom in. Daarmee minimaliseren we de uitstoot van het OV in Amsterdam.



Alles wat GVB doet, is gericht op duurzaamheid. Of het nu gaat om de groene duurzaamheidsdoelen van de stad Amsterdam of de sociale doelen, GVB draagt bij door middel van het OV-netwerk en door de invulling van de eigen bedrijfsvoering

Elfriek van Galen

Voorzitter Raad van Commissarissen GVB

CO₂-voetafdruk

In 2022 bedroeg onze CO₂-uitstoot ongeveer 25.031 ton. Dat is ruim 15,7% minder dan in 2021 en bijna 35,7% minder dan in 2019.

Op onze vestigingen Garage West en Havenstraat liggen zonnepanelen. In 2022 hebben die 67.056 kWh stroom opgewekt. Met het gebruik van groene stroom en zonnepanelen hebben we 80.102 ton CO₂-uitstoot vermeden in 2022. Tot en met 2022 was onze stroom afkomstig uit windparken van Nederlandse bodem. Per 2023 komt een deel van het volume uit het eerste subsidievrije windpark op zee: Hollandse Kust Zuid.

CO₂-Prestatieladder

In november 2022 is een tussentijdse audit uitgevoerd van de CO₂-Prestatieladder. Deze is positief afgerond en bevestigt dat onze jaarlijkse CO₂-reductie in lijn is met onze beleidsdoelstelling van 58% CO₂-reductie in 2024 ten opzichte van 2019. In 2022 stootte GVB ruim 35% minder CO₂ uit dan in 2019. GVB heeft een certificaat op niveau 3 van de CO₂-Prestatieladder.

GVB stootte ruim 35% minder CO₂ uit dan in 2019

HBE's

Met het opladen van elektrische bussen produceert GVB hernieuwde brandstofeenheden (HBE's): 1 HBE staat gelijk aan 1 gigajoule duurzame energie die wordt geleverd aan de vervoermarkt. Dit marktsysteem is bedoeld om de vervoermarkt in Nederland te verduurzamen. Deze HBE's verkoopt GVB aan bedrijven die het brandstofverbruik voor vervoer moeten verduurzamen. In 2022 heeft GVB ruim 29.000 HBE's geproduceerd.

Tabel 17 CO₂-emissies

Co2 footprint	2022		2021	2020
		Uitstoot	Uitstoot	Uitstoot
Scope 1	Verbruik	(ton Co2)	(ton Co2)	(ton Co2)
Gas (m3)	772640	1611,0	1835,5	1650,9
Bedrijfsauto's diesel (liter)	187986	613,2	684,2	838,1
Bussen diesel (liter)	4.230693E6	13800,5	16467,8	20917,1
Veren diesel (liter)	2.290366E6	7471,2	8233,0	8881,4
Infra diesel (liter)	4437	14,5	30,2	23,6
Veren GTL (liter)	18258	59,8	897,2	
Bedrijfsauto's benzine (liter)	17537	48,8	54,1	76,4
Propaan (liter)	12945	22,3	20,1	11,2
Totaal Scope 1		23641,3	28222,1	32398,7
Groenestroom - vervoer metro (kWh)	85.155.671	-	-	-
Groene stroom - vervoer tram (kWh)	43.856.269	-	-	-
Groene stroom - vervoer bus (kWh)	6.351.779	-	-	-
Groene stroom - vervoer veren (kWh)	1.292.431	-	-	-
Groene stroom - overig (kWh)	8.956.032	-	-	-
Grijze stroom (kWh)	1.584.276	828,6	673,5	768,2
Stadsverwarming (GJ)	18.687	487,9	629,6	504,1
Totaal Scope 2		1316,5	1303,1	1272,3
Zakelijke reizen				
Openbaar vervoer (km)	180226	2,7	0,8	1,7
Vluchten (km)	422731	70,0	10,1	19,7
Totaal zakelijke reizen		72,7	10,9	21,4
Totaal		25030,5	29536,1	33692,4
Co2-reductie t.o.v. basisjaar 2019		35%	24%	13%

Energie-efficiëntie

Energieverbruik per reizigerskilometer

Ons doel is om 35% energie-efficiënter te werken in 2030 dan in 2013. Tot dusver hebben we ons gericht op de KPI van een jaarlijkse verbetering van de energie-efficiëntie van 2% per reizigerskilometer. In 2020 en 2021 daalde de energie-efficiëntie sterk vanwege de teruggelopen reizigersaantallen tijdens de lockdowns. Ook begin 2022 hadden we nog te maken met een lockdown. Toch zien we dat de energie-efficiëntie in 2022 terugkeert naar het niveau van voor de pandemie. In 2022 reden we 12,2% efficiënter dan in 2013. Dat is een verbetering van 39,5% ten opzichte van 2021. Deze ontwikkeling is te danken aan stijgende reizigersaantallen (52,5%), maar ook aan

een dalend energieverbruik bij bus (9%) vanwege de introductie van efficiënte elektrische bussen.

In 2023 gaat GVB het energieverbruik per reizigerskilometer heroverwegen als graadmeter voor energie-efficiëntie, want bij aanhoudend lagere reizigersaantallen geeft dit getal de resultaten van operationele verbeteringen mogelijk onvoldoende weer.

Energie-efficiëntie is terug op niveau van voor de pandemie

Tabel 18 **Energieverbruik per reizigerskilometer** ¹

Energie verbruik (kWh) per reizigerskilometer		2022	2021	2020	2019	2018	2017
Bus	Energie Efficiency	0,357	0,566	0,646	0,427	0,418	0,393
	Verbetering energie efficiëntie t.o.v. peil 2013	23,8%	-20,90%	-38%	8,80%	10,70%	16,10%
	Energie Efficiency	0,206	0,331	0,324	0,178	0,177	0,186
Metro	Verbetering energie efficiëntie t.o.v. peil 2013	5,6%	-51,70%	-48,70%	18,50%	19,10%	14,60%
	Energie Efficiency	0,194	0,32	0,315	0,147	0,147	0,213
	Verbetering energie efficiëntie t.o.v. peil 2013	-10,3%	-81,80%	-79,0%	16,40%	16,40%	20,70%
Tram	Energie Efficiency	0,230	0,373	0,386	0,213	0,213	0,213
	Verbetering energie efficiëntie t.o.v. peil 2013	10,6%	-45,10%	-50,30%	17,10%	17,20%	16,90%
	Bus, Metro Tram (+DRIS) t.o.v. peil 2013						

¹ 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 CO₂-Prestatieladder.

Energieprijzen en besparing

De energieprijzen zijn in 2022 omhooggeschoten. Omdat we voor 1 tot 2 jaar vooruit inkopen, hadden we daar in 2022 nog niet direct problemen mee, maar vanaf 1 januari 2023 speelt de energieprijs een bepalende rol in de kostprijs van het OV. Daarom is onze aandacht voor energiebesparing in 2022 groot geweest en zal dat in 2023 blijven. We hebben oog voor allerlei verbeteringen: van vroegtijdig vervangen van TL-verlichting tot het optimaliseren van de rijstijl van metro- en trambestuurders. Hiermee verwachten we 3% besparing te bereiken in 2023.

Energieprijs speelt bepalende rol in kostprijs van OV

Daarnaast hebben we het voornemen om in 2024 grote investeringen te doen in onze infrastructuur waarmee we 4,5% energie kunnen besparen: we gaan gerecupereerde rem-energie in metro's terugleveren aan het openbare elektriciteitsnet. Daarnaast gaan we efficiënter om met energie door de spanning op het tramnetwerk te verhogen.

Lokaal energienet steeds voller

In Amsterdam-Noord en West kan netbeheerder Liander niet voldoen aan de groeiende vraag naar elektriciteit. Dit raakt ook GVB. In Noord zijn 'transportbeperkingen' opgelegd, waardoor wij minder energie krijgen dan nodig is voor de elektrificatie van onze busvloot. Daarom zijn we in 2022 gestart met de aanbesteding voor slimme laadsoftware, waarmee we met minder energie toch alle elektrische bussen op tijd kunnen opladen. In 2023 willen we 8 laadlocaties hiermee uitrusten. Zo dragen we ook bij aan efficiënt gebruik van het openbare energienet.

Duurzame inkoop

In alle inkooptrajecten voeren we een toets uit op duurzaamheid. Waar het kan, verlagen we onze CO₂-uitstoot, bijvoorbeeld door van onze leveranciers het CO₂-Prestatieladder-certificaat te eisen. Ook eisen we van hen waar mogelijk een social-return-prestatie. Dit betekent dat ze banen creëren voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

GVB voert bij alle inkoop toets op duurzaamheid uit

Railinfrabedrijf en duurzaamheid

Op 1 januari 2022 is het Railinfrabedrijf (RIB) gestart (zie [OV-Governance](#)). Dit is een mooie kans om de duurzaamheidsambities binnen onze railinfrastructuur opnieuw te bekijken. Samen met de Vervoerregio heeft GVB de ambities in concrete doelstellingen omgezet.

- Vanaf 2030 gebruikt het RIB geen fossiele brandstoffen meer: we werken met een emissievrije bouwplaatsen. Om dit doel te bereiken bekijken we hoe en met welke voertuigen we projecten in de stad uitvoeren. Voor zware GVB-diesels, zoals sleepvoertuigen en bovenleidingmontagewagens, zoeken we alternatieven. Ook klein materieel op de bouwplaats kan vaak duurzamer; denk aan kleine elektrische graafmachines. En we veroorzaken minder uitstoot en overlast als we minder (transport)bewegingen maken en elektrische aggregaten gebruiken in plaats van dieselaggregaten.
- Vanaf 2030 wordt in alle aanbestedingen van het RIB de milieukostenindicator toegepast. Daarbij dagen we aannemers uit om na te denken over de milieu-impact van hun materiaalgebruik.
- Het RIB faciliteert OV in Amsterdam met infrastructuur en stimuleert duurzaamheid en energiezuinigheid van de infrastructuur, bijvoorbeeld door het toepassen van de 'Bremer' (beton)constructie, die leidt tot minder slijtage aan de trambaan en onze trams. Ook zijn smeerinstallaties verbeterd, waardoor de metrobaan en treinwielen langer meegaan. Daarnaast stimuleert het RIB energiezuinig gebruik van de infrastructuur door het plaatsen van ledverlichting op de Oostlijn en het toepassen van aluminium in de derde rail.
- Door kunststof dwarsliggers toe te passen, heeft het RIB ook oog voor de CO₂-uitstoot bij leveranciers. Het productieproces voor dwarsliggers van kunststof is minder energie-intensief dan van beton.

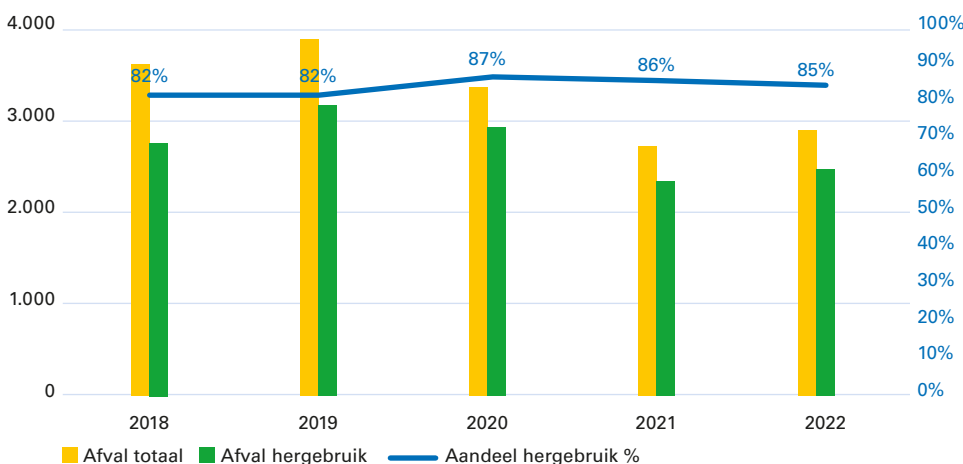
Vanaf 2030 werken we met emissievrije bouwplaatsen

Minder afval

Hergebruik van materialen

Het aandeel hergebruikt afval in 2022 is 85,4%. Dat is nagenoeg gelijk aan het percentage van 2021. De totale hoeveelheid afval is licht gestegen. Dit komt doordat er meer projecten in de stad zijn dan in 2021.

Figuur 1 Afvaloverzicht



Financieel resultaat

Het financieel resultaat van GVB is in 2022 sterk bepaald door de Beschikbaarheidsvergoeding Openbaar Vervoer (BVOV) van de rijksoverheid. De reizigersopbrengsten die daalden als gevolg van de coronapandemie, hebben zich in de loop van 2022 gedeeltelijk hersteld.

De BVOV die de rijksoverheid vanwege corona in 2020 instelde, werd in 2022 gecontinueerd. In 2020 werden de kosten met een maximum van 95% van de geïndexeerde kosten van 2019 vergoed. Zowel in 2021 als in 2022 bedroeg deze vergoeding maximaal 100% van de geïndexeerde kosten in 2019. GVB heeft geen aanspraak op de volledige 100% gemaakt, maar op een deel hiervan. Hierdoor konden we in afstemming met Vervoerregio Amsterdam een volwaardige dienstregeling blijven rijden, zoals de rijksoverheid ons als voorwaarde stelde.

Wat betreft de reizigersopbrengsten: we hebben in 2022 meer reizigers vervoerd dan in 2021, maar in vergelijking met andere concessiegebieden kiezen reizigers in Amsterdam er minder snel voor om gebruik te maken van het OV. In 2022 lagen de reizigersopbrengsten 60% hoger dan in 2021, maar nog altijd 16% lager dan in 2019.

De opbrengsten lagen nog altijd 16 procent lager dan in 2019

Kostenbesparingen

In onze bedrijfsvoering zijn we sterk gericht op kostenbesparingen en efficiëncyslagen, onder andere door het verhogen van de productiviteit. Onze belangrijke aandachtspunten bij het behalen van de besparingen en verbeterlagen zijn de processen, cost control en risicomangement. Alle afdelingen binnen GVB hebben doelstellingen om meer efficiënt te werken met concrete besparings- en productiviteitsdoelstellingen zoals beperken verzuim waardoor extra inhuur overbodig wordt en energie- en kostenbesparing per afdeling. Daarop wordt hard gestuurd. De belangrijkste factoren in 2022 die de productiviteit en het meer efficiënt worden hebben beïnvloed waren arbeidsverzuim en uitval.

Concessie

Van grote invloed op de concessie die GVB uitvoert en de naderende nieuwe concessie, is de marktconformiteit. Meer over de concessie staat [hier](#).

Resultaat 2022

Het resultaat na belastingen over 2022 bedraagt € 1,0 miljoen (2021: € 5,2 miljoen). Het resultaat is beïnvloed door gestegen reizigersopbrengsten, een toename van de personeelskosten en een lagere beschikbaarheidsvergoeding 2022 van de rijksoverheid.

Tabel 19 **Resultaat**

Bedragen in miljoenen euro's	2022	2021	verschil
Bedrijfsopbrengsten	532,9	478,4	54,5
Bedrijfslasten	529,1	469,0	60,1
Bedrijfsresultaat	3,8	9,4	-5,6
Financiële baten en lasten	-2,0	-2,9	0,9
Resultaat voor belastingen	1,8	6,5	-4,7
Vennootschapsbelasting	0,8	-1,3	0,5
Resultaat na belastingen	1,0	5,2	-4,2

Bedrijfsopbrengsten

De bedrijfsopbrengsten over 2022 zijn in vergelijking met 2021 met € 54,5 miljoen toegenomen tot € 532,9 miljoen. Deze stijging komt met name door de fors hogere reizigersopbrengsten € 278,6 miljoen (2021: € 174,0 miljoen). Daardoor heeft GVB in 2022 een fors lagere beschikbaarheidsvergoeding 2022 € 77,8 miljoen (2021: € 156,9 miljoen) nodig gehad.

Tabel 20 **Bedrijfsopbrengsten**

Bedragen in miljoenen euro's	2022	2021	verschil
Netto-omzet	433,5	306,6	126,9
Beschikbaarheidsvergoeding	77,8	156,9	-79,1
Overige bedrijfsopbrengsten	21,6	14,9	6,7
Bedrijfsopbrengsten	532,9	478,4	54,5

Netto-omzet

De netto omzet is gestegen met € 126,9 miljoen. De reizigersopbrengsten zijn toegenomen met € 104,6 miljoen. De contractopbrengsten zijn per saldo toegenomen met € 12,1 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 AMRI-contract (in 2021 het BORI-contract) zijn gestegen. Verder zijn de opbrengsten uit werken voor derden gestegen met € 10,2 miljoen.

Netto-omzet nam met € 126,9 miljoen toe tot € 433,5 miljoen

Tabel 21 **Netto-omzet**

Bedragen in miljoenen euro's	2022	2021	verschil
Reizigersopbrengsten	278,6	174,0	104,6
Contractopbrengsten	112,3	100,2	12,1
<i>Vervoersconcessie Amsterdam*</i>	<i>4,6</i>	<i>10,0</i>	<i>-5,4</i>
<i>Verencontract</i>	<i>18,3</i>	<i>16,3</i>	<i>2,0</i>
<i>AMRI / BORI-contract**</i>	<i>89,4</i>	<i>73,9</i>	<i>15,5</i>
Opbrengsten uit werk voor derden	42,6	32,4	10,2
Netto-omzet	433,5	306,6	126,9

* Inclusief verrekening bonus/malus en contractuele boetes.

** Inclusief meerjarenvervangingsplan railinfrastructuur tram.

Reizigersopbrengsten

De gemiddelde ritprijs van Bus, Tram en Metro is in 2022 ten opzichte van 2021 met 4,5% gestegen tot € 1,37. Deze stijging wordt enerzijds veroorzaakt door een gemiddelde prijsverhoging en anderzijds door een andere samenstelling van de verkochte reisproducten. Op basis van de 204,1 miljoen gemaakte reizigersritten (53%

meer dan in 2021) realiseerde GVB reizigersopbrengsten van € 278,6 miljoen (2021: € 174,0 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 2022 daalden de contractopbrengsten Vervoerconcessie Amsterdam met € 5,4 miljoen ten opzichte van 2021.

Bedrijfslasten

In 2022 bedroegen de bedrijfslasten € 529,1 miljoen (2021: € 469,0 miljoen). De toename van het uitbesteed werk en andere externe kosten wordt voornamelijk veroorzaakt door een stijging van inhuur personeel en diensten door derden.

Tabel 22 **Bedrijfslasten**

Bedragen in miljoenen euro's	2022	2021	verschil
Lonen en salarissen	212,0	207,2	4,8
Sociale lasten en pensioenbijdragen	54,4	56,6	-2,2
Uitbesteed werk en andere externe kosten	215,4	158,2	57,2
Grond- en hulpstoffen	16,9	21,2	-4,3
Afschrijving op materiële vaste activa	30,4	25,8	4,6
Bedrijfslasten	529,1	469,0	60,1

Dividend

Aan de algemene vergadering van aandeelhouders van 12 mei 2023 wordt voorgesteld om over 2022 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 2022 € 45,8 miljoen (31 december 2021: € 39,9 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 23 **Liquide middelen**

Bedragen in miljoenen euro's	2022	2021	verschil
Liquide middelen	45,8	39,9	5,9

Vermogen

Het resultaat 2021 na belastingen is toegevoegd aan het groepsvermogen van GVB. Het groepsvermogen op 31 december 2022 bedraagt € 100,4 miljoen. Het vreemd vermogen is in 2022 met € 21,0 miljoen gestegen tot € 448,7 miljoen. Het vreemd vermogen is vooral hoger door de hogere kortlopende schulden. Dit komt met name door de verplichting voor elektrische bussen van ruim € 23 miljoen.

Tabel 24 **Vermogen**

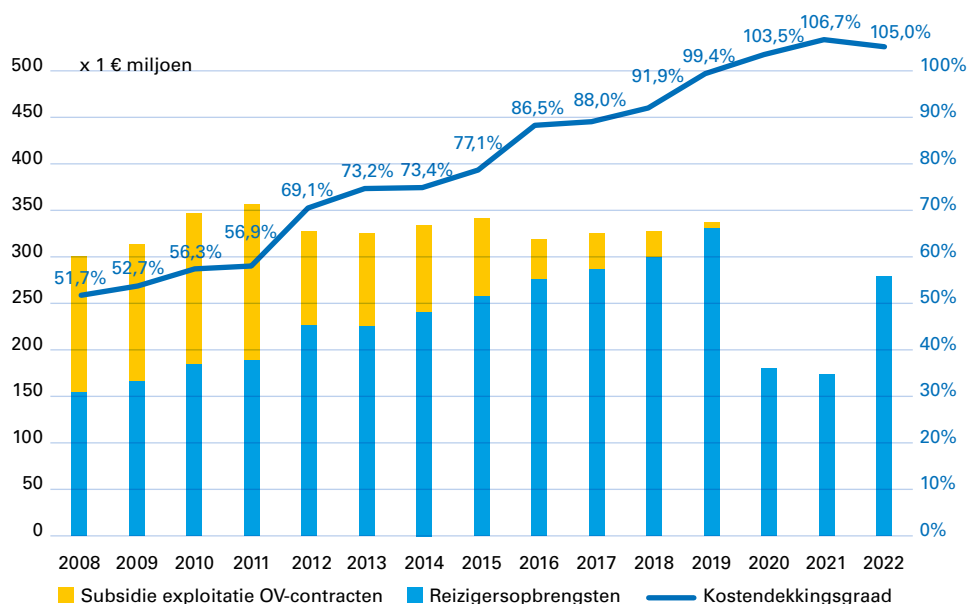
Bedragen in miljoenen euro's	2022	2021	verschil
Groepsvermogen	100,4	99,3	1,1
Vreemd vermogen	448,7	427,7	21,0
Langlopende schulden	160,0	218,0	-58,0
waarvan financieringskosten	-0,2	-0,3	0,1
Kortlopende schulden	258,8	176,7	82,1
Voorzieningen	30,1	33,3	-3,2

Kostendekkingsgraad

De kostendekkingsgraad drukt de verhouding uit tussen de reizigersopbrengsten en het totaal van de exploitatiesubsidie vervoersconcessie Amsterdam plus de reizigersopbrengsten. De kostendekkingsgraad is de laatste jaren sterk gestegen, met in 2022 een lichte daling naar 105,0%. Dit is exclusief de amortisatie investeringsbijdragen en de kapitaallastenvergoeding van Vervoerregio Amsterdam voor rijdend materieel en de subsidie voor Sociale Veiligheid. GVB zet de komende jaren in op herstel van de groei van de reizigersopbrengsten en op kostenreductie.

Kostendekkingsgraad is licht gedaald naar 105,0 procent

Figuur 2 **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 binnen de exploitatiesubsidie komen te vervallen. Dit heeft een positief effect op de kostendekkingsgraad.

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

GVB zal zich, net als andere vervoerders in de OV-sector, tot een veranderlijke toekomst moeten verhouden. Een toekomst met ander reizigersgedrag. Een toekomst ook met meer mensen in Amsterdam: de stad groeit volgens prognoses van het Planbureau voor de Leefomgeving en het CBS nog voor 2030 naar meer dan 1 miljoen inwoners. Een groot deel van hen maakt gebruik van het OV. Hiernaast staan diverse andere ontwikkelingen: het verloop van de oorlog in Oekraïne, de inflatie, de energiecrisis, de klimaatcrisis, de maatschappelijke onrust en de krappe arbeidsmarkt. De toekomst is onvoorspelbaarder dan ooit.

De toekomst is minder voorspelbaar dan ooit

Wel is zeker dat het OV een belangrijk middel is om de bereikbaarheid van nieuwe woningen te garanderen, de leefbaarheid in steden te verbeteren, klimaatdoelen positief te beïnvloeden en mobiliteit voor iedereen op een toegankelijke en schone manier te kunnen bieden. In die zin is het OV een groeisector.

Partners

Samenwerken is essentieel om de komende jaren het behoud van OV in lastige financiële tijden mogelijk te maken. We mogen ons gelukkig prijzen met een sterke samenwerking met onze belangrijkste partners, Vervoerregio Amsterdam en de gemeente Amsterdam. Gezamenlijk maken we keuzes die aansluiten bij de veranderende markt. We werken aan een netwerk dat past bij een autoluwe stad, waar plek is voor (elektrisch) fietsen, lopen en deelvervoer.

Dat beleid krijgt ook plek in de nieuwe concessie, waarover we in gesprek zijn met Vervoerregio Amsterdam. Het principebesluit om de concessie onderhands te gunnen staat nog steeds, al heeft de coronapandemie voor enige vertraging gezorgd. Als alles volgens plan verloopt, gaat de nieuwe concessie in 2025 in.

Voorwaarde is en blijft dat het kostenniveau van GVB marktconform is. Daarin ligt de komende jaren een belangrijke taak: in uitdagende tijden is kostenbewustzijn een prioriteit. We moeten daarbij ook rekening houden met de effecten van factoren die we niet zelf in de hand hebben, zoals geopolitieke ontwikkelingen die invloed hebben op het aantal toeristen dat Amsterdam bezoekt, of de gestegen energieprijzen. Ook het hoge ziekteverzuim speelt ons parten vanwege de hoge kosten. Met diverse programma's werken we aan het terugdringen van het verzuim en de duurzame inzet van onze medewerkers. De komende jaren zetten we vol in op verdere kostenbesparing op alle gebieden.

In uitdagende tijden is kostenbewustzijn een prioriteit

TVOV

De afgelopen jaren, sinds het begin van de coronacrisis, kon GVB blijven rijden en varen dankzij de hulp van de overheid, in de vorm van de landelijke regeling Beschikbaarheidsvergoeding Openbaar Vervoer (BVOV). Toen het einde van de coronacrisis in zicht kwam, kondigde de overheid aan de BVOV stop te zetten. Dit zou in 2023 leiden tot een enorm financieel gat, waardoor de dienstregeling flink zou moeten krimpen. GVB is daarom samen met de andere OV-bedrijven en decentrale overheden in gesprek gegaan met het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. De regering besloot daarop om in 2023 de Transitievergoeding Openbaar Vervoer (TVOV) in te zetten.

Het ministerie staat garant voor maximaal € 150 miljoen voor de hele sector. Dit dekt mogelijke tekorten voor twee derde bij het meest sombere scenario in 2023. De dienstregeling komt dankzij de TVOV niet in gevaar, maar extra kostenbesparingen blijven nodig zolang het aantal reizigers laag blijft.

Wendbaarheid

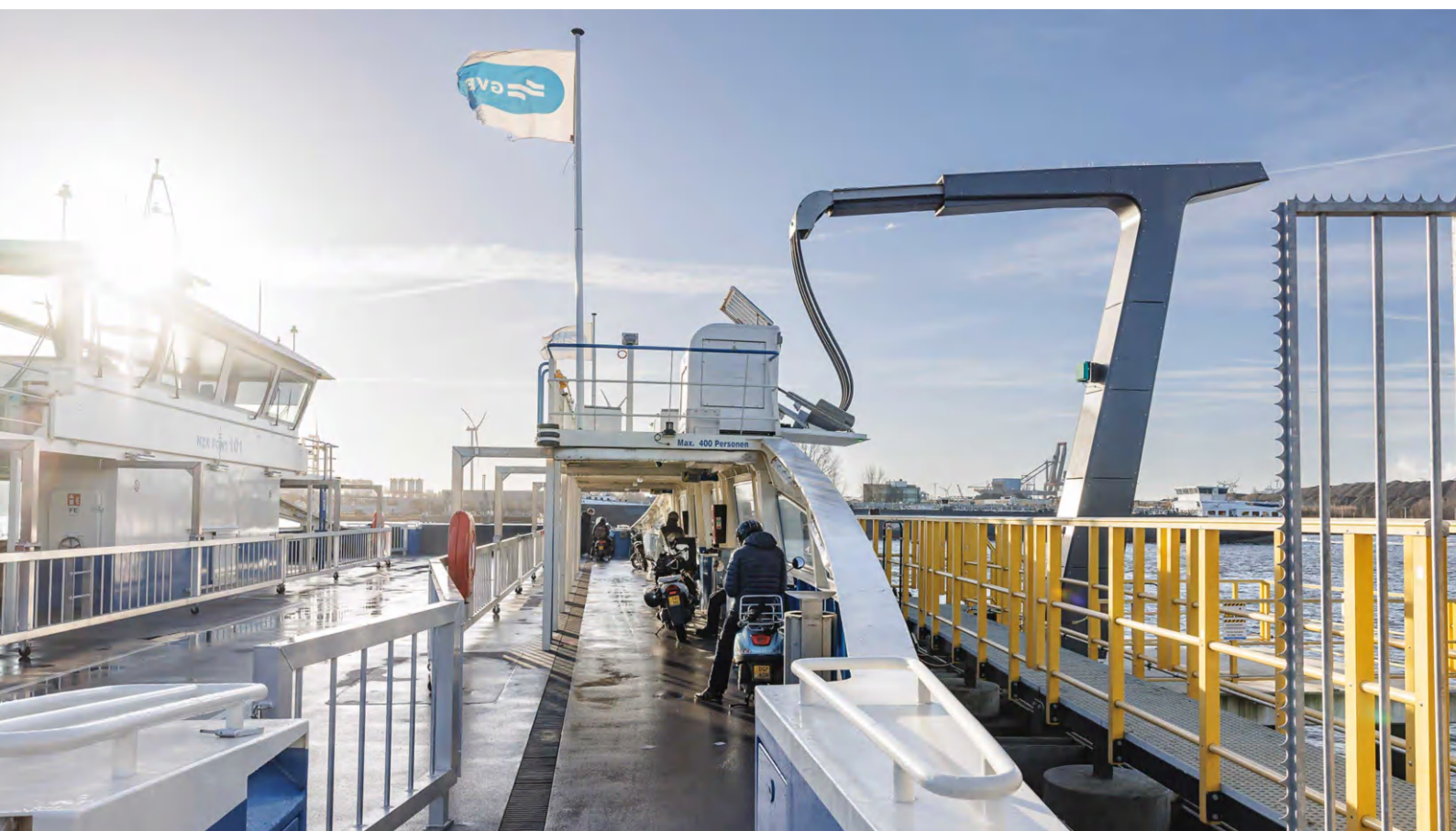
We gaan door met het verder verbeteren van onze bedrijfsvoering om zo wendbaar en resultaatgericht mogelijk te zijn. Dit betekent verder professionaliseren van ons portfoliomanagement op basis van businesswaarde, kortcyclisch sturen op resultaat, alles op basis van meting, monitoring en data, over de verschillende afdelingen heen. Dit vormt voor ons de leidraad.

Tevreden medewerkers

We zorgen ervoor dat onze medewerkers tevreden zijn en investeren in hun ontwikkeling en competenties. We hebben aandacht voor hun behoeften en we zetten erop in dat zij maximaal betrokken worden vanuit hun expertise. We zijn een multicultureel en prachtig divers bedrijf; we vinden het belangrijk dat iedereen elkaar waardeert en respecteert, juist in het anders zijn. We beseffen dat dit elke dag aandacht vergt: ons bedrijf is een afspiegeling van een samenleving die helaas eerder polariseert dan inclusiever wordt. We zullen dan ook moeten blijven investeren om het intern liefst wat beter, veiliger en inclusiever te maken dan in de buitenwereld.

Vernieuwen en veranderen

We leven in een onvoorspelbare wereld met schaarste aan medewerkers, middelen en geld, en met technologische en digitale mogelijkheden. Tegelijkertijd hebben we te maken met een groeiende stad waarin kwetsbare groepen van het OV afhankelijk zijn en waarin duurzame mobiliteit vereist is. Dit alles vergt dat we, met de ervaringskennis in onze bagage, open en gretig zijn om continu te veranderen en te vernieuwen en zo te kunnen zorgen voor een duurzaam mobiliteitsnetwerk dat veilig, betaalbaar en toegankelijk is voor iedereen.





“

Vandaag ga ik naar Geuzenveld op stagebezoek. Ik reis altijd met OV, uit principe heb ik geen auto. Het personeel in de bus vind ik hier veel jovialer en spontaner dan in Utrecht. Maar af en toe zijn ze wel iets te recht voor z'n raap. Soms rijdt bus 61 niet, maar dat staat dan niet altijd op het bord. Dat is irritant. Ik neem altijd een kwartier extra tijd voor zulke dingen. Nu had ik bijvoorbeeld een telefoon gevonden die ik heb weggebracht en daardoor miste ik de vorige bus. Als deze dan niet zou rijden, zou ik echt te laat komen.

Ik ga ook vaak met de tram. Het is fijn dat daar altijd iemand achter een balie zit. Die mensen zijn altijd heel aardig en behulpzaam. En als ik op een perron zoekend rondkijk, komt er ook altijd iemand helpen.

Omdat ik op veel plekken in de stad moet zijn, is het mooi dat het netwerk zo uitgebreid is. Nu komt er bijvoorbeeld een hele tijd geen trein op station Zuid, maar er zijn veel alternatieven, je komt er altijd. Ook de pontjes neem ik vaak. Fantastisch dat die gratis zijn. En ze hebben veel charme.

Ik reis met de OV-chipkaart zakelijk. Inchecken met de telefoon of bankpas hoeft voor mij niet, ik vond zelfs de strippenkaarten prima!

Bea

Utrecht, reist voor haar werk



“

Gerd: “We zijn net met tram 14 van Artis gekomen. Hartstikke leuk. Er was een studiedag bij de opvang, dus hebben we er met onze kleindochter Lara een leuk uitje van gemaakt. Het was mooi weer, maar gelukkig was het niet druk. Het was vanochtend wel gedoe om bij Artis te komen. We wonen bij de Houthavens en wilden een kinderkaartje kopen, maar dat kon niet. Dat bieden ze niet aan, omdat ze bang zijn voor misbruik. Wij moesten daardoor twee ponten nemen en zijn 5 kwartier onderweg geweest. Voor de terugweg hebben we hier bij het loket een kinderkaartje voor de tram gekocht. Ze zeiden dat we het ook via internet konden kopen, maar dan moest het met de post naar ons worden verstuurd en dat kost 2,95 extra voor de portó. Gek bedrijf, denk ik dan. Maar Lara vond het fantastisch op de pont, dat was wel erg leuk.”

Gerd, Tiny en Lara
Amsterdammers, komen van Artis

Governance

In dit hoofdstuk beschrijven we hoe we onze organisatie besturen en hoe ons toezicht en het risicomanagement zijn vormgegeven. Meer details zijn te vinden op onze [website](#).

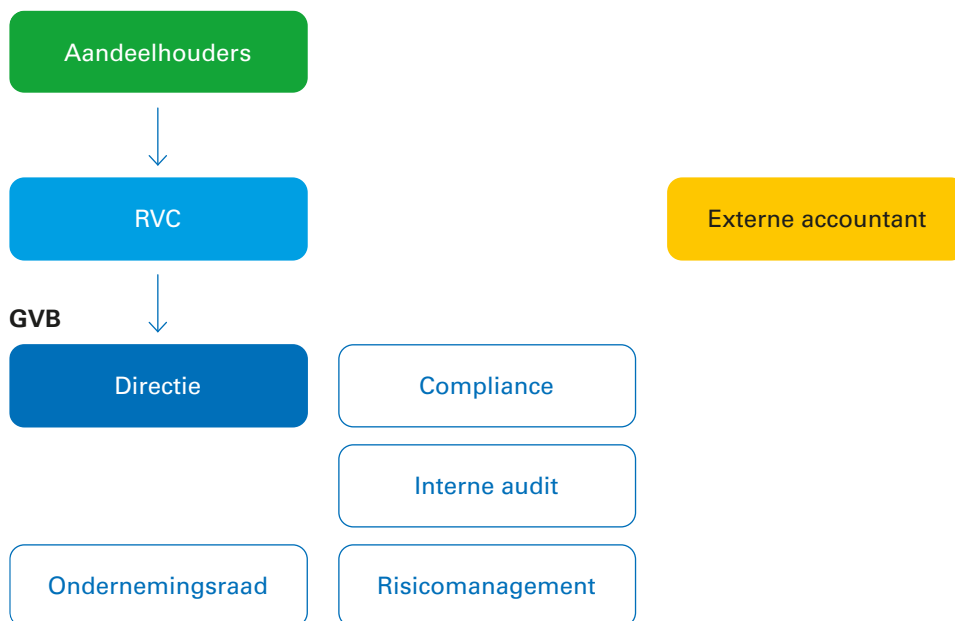


Hoofdpijnen

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.

Voor meer over de governancestructuur met de gemeente en de Vervoerregio, zie [Nieuwe OV-Governance](#).

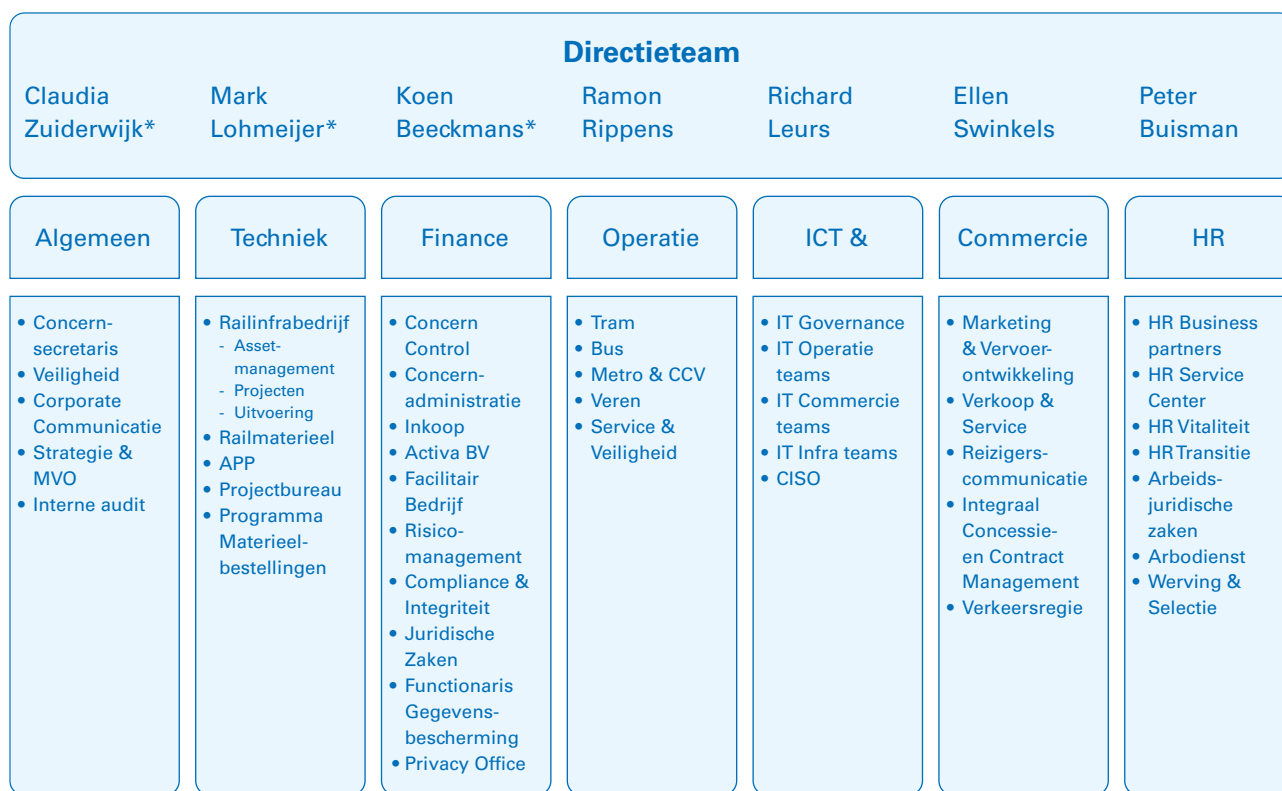
Figuur 3 **Governance GVB**



Organisatiestructuur

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.

Figuur 4 **Organisatiestructuur GVB**



* = statutaire directie

Personalia van de leden van het directieteam zijn te vinden onder de [bestuurlijke gegevens](#).

Bezoldigingsbeleid

De RvC heeft in 2017 het bezoldigingsbeleid van de statutaire directie van GVB Holding NV herijkt, met een versoering van het bezoldigingspakket. Deze aanpassingen komen voort uit de wens van de algemene vergadering van aandeelhouders 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 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 vc steeds gelukt om goede bestuurders aan te trekken.
3. Evaluatie WNT-II geeft voorsnog 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 (geen bonus).

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. Door de algemene vergadering is in 2017, met voorafgaande goedkeuring door Vervoerregio Amsterdam, besloten de bezoldiging van de rvc-leden in lijn te brengen met het Beloningsbeleid Deelnemingen gemeente Amsterdam uit 2016. De rvc heeft voor 2022 besloten het honorarium aan te passen aan de WNT-norm 2022, waarbij een rvc-lid 10% van de WNT-norm ontvangt en de voorzitter 15% van de WNT-II-norm. Het honorarium bedroeg voor 2022 voor leden € 21.600 en voor de voorzitter € 32.400. Dit is 10% van de oorspronkelijk WNT-norm (2022) voor de leden, en 15% van de oorspronkelijk WNT-norm (2022) voor de voorzitter. Voor 2023 is besloten het honorarium aan te passen aan de WNT-norm (2023).

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. geen bonus) 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.

Bestuurlijke gegevens

Directie

Samenstelling

De topstructuur van GVB Holding NV bestaat uit een driehoofdige directie (algemeen directeur, financieel directeur, directeur Techniek & Operatie), waarvan de leden ook deel uit maken van het directieteam. Het directieteam bestaat uit 7 leden: naast de 3 statutaire directeuren zijn ook 4 directeuren lid van het directieteam.

De statutaire directie van GVB Holding NV is benoemd voor vier jaar, met de mogelijkheid tot herbenoeming van elke keer vier jaar.

Leden van het Directieteam worden geselecteerd op basis van brede ervaring, achtergronden, vaardigheden, kennis en inzichten, waarbij het belang van een evenwichtige verdeling van zetels over vrouwen en mannen nadrukkelijk meeweegt. De verdeling in de directie gedurende 2022 was 71% man (5 mannen) en 29% vrouw (2 vrouwen).

Reglement

Conform artikel 13 van de statuten wordt de taakverdeling van de directie, haar werkwijze en haar relatie tot de rvc, de aandeelhouder en de ondernemingsraad vastgesteld in een reglement. De directie heeft bij unaniem besluit van 21 maart 2017 verklaard in te stemmen met de inhoud van het directiereglement en de daarin opgenomen regels en voor zover deze van toepassing zijn op de directie dan wel haar afzonderlijke leden, deze te zullen naleven, en nieuwe statutaire directeuren eveneens deze verklaring te laten afleggen en ondertekenen. De directie heeft in de eerste reguliere vergadering van het nieuwe kalenderjaar met de rvc over het verslagjaar 2022 een verklaring afgelegd dat zij de rvc in het betrokken kalenderjaar van alle relevante informatie heeft voorzien die de rvc nodig heeft voor een behoorlijke taakuitoefening.

Personalia statutaire directie (ultimo 2022)

Claudia Zuiderwijk (vrouw, 1962), algemeen directeur

In dienst sinds 1 oktober 2020.

Eerste termijn tot en met september 2024.

Aandachtsgebieden

Strategie, MVO, ICT en Innovatie, Commercie, Human Resources, Veiligheid, Corporate Communicatie, Portfoliomanagement, Concern- en directiesecretariaat, Interne Audit, Stakeholdermanagement.

Nevenfuncties

Lid raad van commissarissen APG

Nationaliteit: Nederlands

Koen Beeckmans (man, 1971), financieel directeur

In dienst sinds 1 september 2019.

Eerste termijn tot en met augustus 2023 (herbenoemd in december 2022).

Aandachtsgebieden

Concerncontrolling, Concernadministratie, Activa BV, Facilitaire Zaken, Inkoop, Juridische Zaken, Compliance en Integriteit, Risicomanagement en Privacy.

Nevenfuncties

Commissaris bij Bredenoord Holding NV

Commissaris bij ICT Group NV

Lid Raad van Advies Holland Techniek

Nationaliteit: Belgisch

Mark Lohmeijer (man, 1960), directeur Techniek & Operatie

In dienst sinds januari 2017 als statutair directeur. Eerste termijn tot januari 2021, in mei 2020 herbenoemd voor een tweede termijn van 1 januari 2021 tot en met december 2024.

Aandachtsgebieden

Tram, Bus, Metro, Veren, Verkeersleiding, Service en Veiligheid, Railmaterieel, Rail Services, Projectbureau, Verwerving Materieel.

Nevenfuncties: geen
Nationaliteit: Nederlands

Voor een volledig overzicht van het [directieteam](#), zie onze website.

Raad van commissarissen

De raad van commissarissen (rvc) houdt toezicht op het beleid van de statutaire directie en op de algemene gang van zaken van de onderneming en staat de directie met advies terzijde. GVB heeft hiermee een 'two-tier board', waarbij de statutaire directie verantwoording aflegt aan de rvc. Tevens is de rvc de werkgever van de statutaire directie.

Omvang en samenstelling

De vennootschap heeft een rvc bestaande uit vijf personen. De profielschets, die in 2018 geactualiseerd is, regelt de omvang en samenstelling van de rvc. De rvc bespreekt deze profielschets bij elke wijziging met de algemene vergadering en de ondernemingsraad. De [profielchets](#) is gepubliceerd op onze website.

De rvc is zodanig samengesteld dat de leden ten opzichte van elkaar, de directie en welk deelbelang dan ook onafhankelijk en kritisch kunnen opereren, in overeenstemming met de Nederlandse Corporate Governance Code. Iedere commissaris dient geschikt te zijn om de hoofdlijnen van het totale beleid te beoordelen. Iedere commissaris beschikt bovendien over de specifieke deskundigheid die noodzakelijk is voor de vervulling van zijn taak. De rvc streeft ernaar dat hij zodanig is samengesteld dat de continuïteit is gewaarborgd en dat hij naar leeftijd, achtergrond, man-vrouwverdeling, ervaring, vaardigheden, kennis en inzichten evenwichtig is samengesteld. De door de ondernemingsraad voorgedragen commissaris spreekt zonder last of ruggenspraak. De verdeling in de rvc is 60% man en 40% vrouw.

De benoemingstermijn van rvc-leden is vier jaar. Hierna kan een commissaris voor vier jaar worden herbenoemd. GVB valt onder de Wet bestuur en toezicht. Dit heeft gevolgen voor het aantal toezichthoudende functies dat een commissaris wettelijk is toegestaan te bekleden en de rol die een commissaris vervult bij andere organisaties.

Governance rvc

De rvc beschikt over een reglement dat in 2022 is geactualiseerd. Dit reglement bevat de taakverdeling van de rvc, zijn werkwijze en zijn relatie tot en omgang met de directie, de aandeelhouder en de ondernemingsraad van de vennootschap. Met dit reglement beoogt de rvc mede uitvoering te geven aan de Nederlandse Corporate Governance Code zoals vastgesteld door de Monitoring Commissie Corporate Governance Code.

Commissies van de rvc

De rvc heeft een auditcommissie, een remuneratie- en HR-commissie en een selectie- en benoemingscommissie ingesteld. De rvc stelt deze commissies uit zijn midden samen. De taak van de commissies is om de besluitvorming van de rvc voor te bereiden. De (gehele) rvc blijft verantwoordelijk voor besluiten, ook als deze zijn voorbereid door een commissie. De commissies hebben elk een eigen interne reglement waarin taken, verantwoordelijkheden en de werkwijze zijn omschreven. De reglementen zijn – evenals het reglement van de rvc – te raadplegen via onze [website](#). De commissies brengen verslag uit aan de rvc.

Publicatie website GVB

Het rooster van aftreden, de statuten en de reglementen staan op onze [website](#). Hier staat meer informatie over de competenties en de deskundigheid van de rvc.

Rooster van benoeming en aftreden

Tabel 25

Naam	Benoemd op voordracht	Datum benoeming	Benoemd tot	Benoemingsperiode
Mevrouw mr. E.F. (Elfriede) van Galen		22-12-2021	21-12-2025	2e termijn
Mevrouw drs. P.J. (Petra) de Ruiter		22-12-2021	21-12-2025	1ste termijn
De heer drs. P.H. (Peter) Smink Msc		18-5-2022	17-5-2026	2e termijn
De heer drs. D.H. (Dirk) Anbeek		16-12-2020	15-12-2024	1ste termijn
De heer drs. P. (Peter) Meijer	Ondernemingsraad	16-12-2020	15-12-2024	1ste termijn

Verklaring raad van commissarissen

De rvc heeft bij unaniem besluit van 7 november 2012 verklaard in te stemmen met de inhoud van het reglement en de daarin opgenomen regels en voor zover deze op de rvc dan wel zijn afzonderlijke leden van toepassing zijn, de regels te zullen naleven. Nieuwe commissarissen verklaren en ondertekenen deze verklaring eveneens.

Personalia (ultimo 2022)

Mr. E.F. (Elfriede) van Galen (vrouw, 1961)

Voorzitter raad van commissarissen

Lid remuneratiecommissie

Lid selectie- en benoemingscommissie

Commissaris sinds oktober 2017 (tweede en tevens laatste benoemingstermijn)

Functie

Partner bij TheRockGroup BV

Nevenfuncties

Lid raad van commissarissen Meerlanden

Lid raad van commissarissen Houdstermaatschappij Zuid-Holland

Lid raad van commissarissen Triodos Groenfonds NV/Triodos Organic Growth Fund/

Triodos Renewable Europe Fund

Lid raad van toezicht Triodos Fair Share Fund

Non-executive board member SEKEM

Lid raad van commissarissen Royal Schiphol Group

Bestuurslid Stichting Bergplaats van Lippe-Biesterfeld

Nationaliteit: Nederlands

Drs. P.J. (Petra) de Ruiter (vrouw, 1969)

Lid auditcommissie

Commissaris sinds 22 december 2021 (eerste benoemingstermijn)

Functie

CEO Holland Casino

Nationaliteit: Nederlands

Drs. P.H. (Peter) Smink (man, 1965)

Vice-voorzitter

Voorzitter auditcommissie

Financieel expert

Commissaris sinds 23 mei 2018 (tweede en tevens laatste benoemingstermijn)

Functie

Directeur-generaal Belastingdienst

Nationaliteit: Nederlands

Drs. P. Meijer (1953)

Commissaris sinds 16 december 2020 (eerste benoemingstermijn)

Functie

Adviseur Ondernemingsraden

Nevenfuncties

Lid raad van commissarissen HES International

Lid Clientenraad Gooise Erf

Nationaliteit: Nederlands

Drs. D.J. (Dirk) Anbeek (1963)

Commissaris sinds 16 december 2020 (eerste benoemingstermijn)

Functie

CEO Landal Greenparks

Nevenfuncties

Bestuurslid Nationaal Fonds 4 en 5 mei

Nationaliteit: Nederlands

Op onze [website](#) staan de meest actuele gegevens over de rvc.

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.

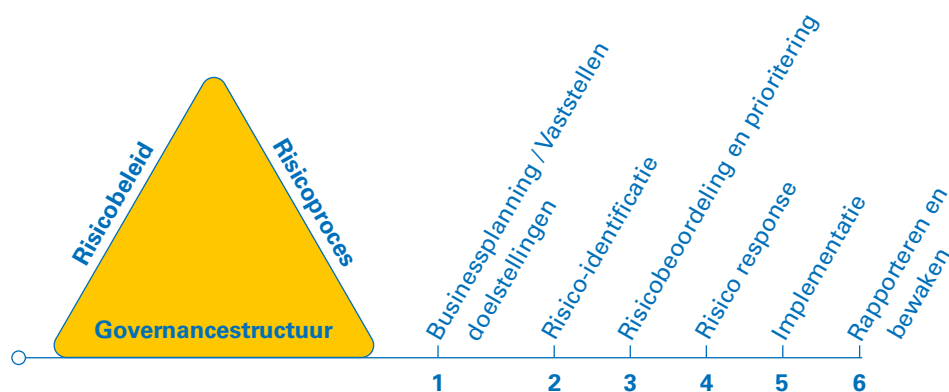
Risicomanagement hoort bij de reguliere bedrijfsvoering van GVB. De directie is eindverantwoordelijk voor een effectieve risicobeheersing. De rvc ziet hierop toe. Risicomanagement geeft inzicht in de strategische, operationele, financiële en compliance-risico's van GVB. Dit versterkt de basis voor besluitvorming 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).

Vanuit het proces van risicomanagement heeft GVB eveneens een analyse verricht op fraude risico's. Deze fraude risico's worden periodiek geëvalueerd en samengevat in het frauderegister. Dit frauderegister bevat vervolgens ook de bijbehorende beheersmaatregelen die aanwezig zijn binnen GVB en die het risico op fraude moeten mitigeren.

Het risicomanagement en het interne beheerssysteem van GVB zijn gebaseerd op de richtlijnen van 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 5 **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 evalueert jaarlijks de strategische risico's van GVB, inclusief externe risico's (zoals wijzigende wetgeving of veranderend 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. Eventuele acties en besluiten ter verdere beheersing van risico's kunnen in de RvC worden besproken.

Risicoproces

Met behulp van de GVB-ricomatrix identificeren de afdelingen ten minste 2 keer per jaar hun risico's en stellen beheersmaatregelen vast. Die worden opgenomen in de jaarplannen om de uitvoering te borgen. 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. GVB vervult een maatschappelijke functie en dat vraagt om een prudent risicobeleid. De omgeving is zeker niet risicovrij: de regio Amsterdam groeit fors en systeemuitbreidingen zijn onderweg. Dit schept kansen voor GVB, maar brengt tegelijkertijd nieuwe operationele risico's met zich mee. De impact van corona en van de energiecrisis toont de gevoeligheid van GVB voor grote maatschappelijke veranderingen en risico's. De reizigersgroei is omgeslagen en herstel op korte termijn wordt niet voorzien.

GVB moet de risico-impact van alle effecten opvangen. De belangrijkste beheersmaatregelen 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 GVB een positief verschil laten zien tussen de risicobereidheid en het werkelijke risicoprofiel. 2022 laat zien dat dit geen eenvoudige opgave is.

Inmiddels is duidelijk dat de nasleep van corona tot zeker 2024 een negatief effect zal hebben op de reizigersaantallen en daarmee op de reizigersinkomsten. De oorlog in Oekraïne heeft geleid tot sterk gestegen energiekosten. De Nederlandse overheid

heeft tot en met 2022 een groot deel van de geleden verliezen gecompenseerd via de beschikbaarheidsvergoeding voor het OV (BVOV). Desondanks is de winstgevendheid van GVB fors geraakt. Beheersmaatregelen zijn een versobering van de dienstregeling, nog meer sturing op pure financiële resultaten en KPI's en de integrale beheersing van risico's.

Tabel 26 **Risicobereidheid GVB Holding NV**

Risicocategorie	Beschrijving	Risicobereidheid
Strategie	Risico's gerelateerd aan realisatie van de strategische koers en strategische trends, onder andere door groei van de stad, investeringen in materieel en systeemsprongen zoals de Noord/Zuidlijn.	<i>Gematigd</i>
Operatie	Risico's gerelateerd aan de huidige exploitatie en potentiële verliezen ten gevolge van inefficiënte processen, menselijk falen of externe gebeurtenissen.	<i>Laag</i>
Financiën	Risico's waarbij financieel verlies optreedt ten gevolge van de gehanteerde financiële structuur of instrumenten, of door het ontbreken van deugdelijke financiële controles.	<i>Laag</i>
Compliance	Risico op het niet voldoen aan wettelijke voorschriften of andere geldende reglementen en normen. Deze kunnen voortkomen uit wet- en regelgeving, afspraken met toezichthouders of verplichtingen die voortvloeien uit contracten.	<i>Laag</i>

Risico's en beheersmaatregelen

De volgende tabel geeft inzicht in de risico's voor GVB en de hiervoor getroffen maatregelen door ons. Ook wordt aangegeven wat de impact van deze risico's is en hun huidige status

Tabel 27 **Strategische risico's**

Risico	Verlies van de volgende concessie.
Impact	Einde van GVB als vervoerbedrijf, met uitzondering van Veren.
Maatregelen	<ul style="list-style-type: none"> • Voldoen aan concessie-eisen door goed contractmanagement en een goede operationele en marktconforme prestatie. • Goede voorbereiding op een volgende concessie. • Een passende organisatie-inrichting.
Risico	Vertraagd herstel van reizigersopbrengsten in de nasleep van corona.
Impact	Verminderde dekking op de operationele kosten.
Maatregelen	<ul style="list-style-type: none"> • Sterke kostensturing en inbreng van de nieuwe situatie in het programma van eisen (PVE) van de nieuwe concessie. • Benutting van de beschikbaarheidsvergoeding OV in 2023. • Aanhouden van adequaat vermogen en liquiditeit.
Risico	Versobering van de dienstregeling door vertraagd herstel van reizigersaantallen.
Impact	Blijvende consequenties van versobering belemmeren het herstel van reizigersaanbod als reizigersaantallen toenemen als gevolg van stedelijke groei.
Maatregel	<ul style="list-style-type: none"> • Terugwinnen van reizigersvertrouwen en aangepaste dienstregeling.
Risico	Toenemende vervlechting van ICT-systemen voor sturing en controle van voertuigen en betalingssystemen binnen het vervoerssysteem.
Impact	Lokale verstoringen die 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. Storingen in de betalingssystemen kunnen een negatieve impact hebben op de inkomstenstroom.
Maatregelen	<ul style="list-style-type: none"> • Sterke projectteams die nauw verbonden zijn aan de operatie. • Langetermijn-samenwerking met kritische leveranciers.

Tabel 28 **Operationele risico's**

Risico	Onvoldoende aansluitingen op het elektriciteitsnetwerk.
Impact	Uitlopende projecten, waaronder elektrificatie van de busvloot en uitbreiding van de vervoerscapaciteit.
Maatregelen	<ul style="list-style-type: none"> • Knelpunten in beeld brengen en bespreken met netbeheerder. • Waar mogelijk in overleg met de netbeheerder slimme oplossingen toepassen.
Risico	Prijsstijgingen en langere levertijden als gevolg van de oorlog in Oekraïne.
Impact	Vertragingen in de levering van kritische onderdelen en kostenstijgingen in met name het onderhoud van assets.
Maatregel	<ul style="list-style-type: none"> • Vroegtijdig kritische delen in beeld brengen zodat we eerder bestellingen kunnen doen. De kostenstijging wordt deels geabsorbeerd en zal deels tot aanpassing van de subsidie leiden.
Risico	Gerichte indringing van buitenaf op GVB-systemen, met als doel crimineel geldelijk gewin of sabotage.
Impact	Gijzeling en chantage door een kwaadwillende externe partij via de systemen van GVB en in het ergste geval zodanige beïnvloeding van de besturingssystemen dat de veiligheid van de reiziger en medewerker in het geding komt.
Maatregelen	<ul style="list-style-type: none"> • Uitvoering van een meerjarig integraal programma voor verbetering van de cybersecurity en informatiebeveiliging bij alle IT-projecten bij bestaande en nieuwe systemen. • Implementatie van beheersprocessen onder leiding van de Chief Information Security Officer (CISO)
Risico	Extra onderhoudskosten als gevolg van verhoogde inzet.
Impact	Verhoogde jaarlijkse inzet van assets, dus meer gereden kilometers per jaar, waardoor de jaarlijkse onderhoudskosten stijgen en de levensduur van de assets afneemt.
Maatregel	<ul style="list-style-type: none"> • Kilometerafhankelijke berekening van de onderhoudskosten. • Implementatie van assetmanagement voor beheersing en optimalisatie van onderhoudskosten.

Tabel 29 **Personele risico's**

Risico	Personeelstekorten die leiden tot beperkingen in de dienstregeling.
Impact	Tekorten in de personele bezetting van Vervoer en onderhoud als gevolg van de competitieve en schaarse markt voor bestuurders en technisch personeel.
Maatregelen	<ul style="list-style-type: none"> • Behoud van huidig eigen personeel. • Positionering van GVB in de markt als aantrekkelijke werkgever
Risico	Verzuim boven de norm binnen operatie en onderhoud.
Impact	Verzuim boven de norm na de coronaperiode, wat leidt tot beperkingen in de dienstregeling en toename van de operationele kosten.
Maatregelen	<ul style="list-style-type: none"> • Gedragsmatige aanpak van verzuim. • Voorkomen van onnodig langdurig verzuim door inzet op maat. • Verbetering van de leeftijdsverdeling op langere termijn.

Tabel 30 **Financiële risico's**

Risico	Boven de markt uitstijgende kosten van de cao.
Impact	Te hoge personeelskosten die de marktconformiteit verlagen, waardoor de verlenging van de concessie in gevaar kan komen
Maatregelen	<ul style="list-style-type: none"> • Productiviteitsverbeteringen waar mogelijk en ten minste marktconform. • Behoudende loonkostenontwikkeling.
Risico	Energie voor 2024 en verder nog niet geheel ingekocht.
Impact	Hogere energieprijzen als gevolg van de oorlog in Oekraïne, waarbij de huidige volatiliteit onzekerheid geeft in de finale prijs van het resterende deel.
Maatregelen	<ul style="list-style-type: none"> • Zorgvuldige inkoop van het resterende deel energie voor de komende jaren. • Evaluatie van de inkoopstrategie en de inkoopprocessen voor energie.

Tabel 31 **Compliancerisico's**

Risico	Ongunstige uitkomst van de herijking in de concessie Amsterdam.
Impact	Aanpassing van de subsidiereeksen door de concessieverlener bij onvoldoende voldoen aan de concessie-eisen van GVB bij de laatste herijking, met als gevolg dat geen optimaal resultaat wordt bereikt tussen opbrengsten, kosten en subsidie.
Maatregelen	<ul style="list-style-type: none"> • Het bieden van duidelijkheid in de vervoersopgave van GVB tegen de achtergrond van de maatschappelijke situatie. • Goede afspraken over de veranderingsopgave en de optredende risico's binnen de concessie.
Risico	Niet voldoen aan wet- en regelgeving
Impact	Boetekosten, stopzetten van werkzaamheden, belemmering vanuit toezichthouders op de ingeslagen procesgang.
Maatregelen	<ul style="list-style-type: none"> • In beeld brengen wettelijk en normatief kader van GVB door compliance manager en op basis daarvan de afwijkingen corrigeren. • Sturing op het morele kompas door DT en senior management .

Interne besturing

Privacy-compliance

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. Sinds 29 november kunnen reizigers bij GVB in- en uitchecken met een betaalpas. Naar aanleiding daarvan hebben we de privacyverklaring aangepast. 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 persoonsgegevens verwerken in opdracht van GVB, om te zien of zij zich aan hun verplichtingen houden.

Datalekken

In 2022 kwamen bij het GVB-meldpunt datalekken 13 meldingen binnen. Daarvan is er 1 gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Meldingen worden besproken met de betreffende afdeling en we nemen maatregelen om incidenten 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.

Ons integriteitsbeleid passen we aan. Tot nu toe kunnen medewerkers misstanden melden bij het Meldpunt integriteit, en ongewenst gedrag bij de vertrouwenspersoon. Maar omdat het verschil tussen een misstand en ongewenst gedrag voor medewerkers niet duidelijk is, willen we dat ze voor beide terecht kunnen bij de vertrouwenspersoon.

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 2022 werden in totaal 31 vermoedens van integriteitsschendingen gemeld (40 in 2021). Bij twee bedrijfsonderdelen is er sprake van een stijging van integriteitszaken (diefstal en vermoeden van belangenverstrengeling). In 2022 zijn er 2 persoonsgerichte integriteitsonderzoeken uitgevoerd. Opvallend was het aantal anonieme meldingen waardoor nader onderzoek niet mogelijk bleek. We maken anoniem melden via de vertrouwenspersoon mogelijk en voldoen daarmee ook aan een van de vereisten uit de nieuwe klokkenluidersregeling. We verwachten dat deze aanpassingen begin 2023 zijn afgerond.

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. Begin 2023 gaat GVB de klokkenluidersregeling, die is opgenomen in de cao, aanpassen aan de vereisten in de nieuwe wet Bescherming Klokkenluiders.

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

Cybersecurity is integraal onderdeel van de strategische pijler Robuust fundament. Het GVB-brede awareness-programma 'Ik maak het verschil...', heeft daarom in 2022 in het teken gestaan van informatiebeveiliging en cybersecurity. We hebben integrale crisisoefeningen gedaan waarbij cybersecurity een essentieel onderdeel was. De cybersecurity-roadmaps voor de kantoorautomatisering (IT) en de operationele technologie (OT) zijn flink op stoom aan het raken.

Cybersecurity is ook een integraal onderdeel van nieuwe ontwikkelingen in onze organisatie, zoals het Railinfrabedrijf en de outsourcing van de IT. Deze ontwikkelingen komen de informatiebeveiliging en cybersecurity ten goede, precies zoals we vorig jaar verwachtten.

Aan de voertuigkant is dit jaar de Europese standaard voor cybersecurity in het vervoer uitgekomen, de TS 50701. Die gaat ons helpen verder te professionaliseren naar onze leveranciers en in de voertuigen. Dit creëert kansen om verder te digitaliseren en meer data uit het spoor en de voertuigen te onttrekken.

Het Europees Parlement heeft de richtlijn NIS2 aangenomen. In Nederland gaat dit leiden tot een nieuwe versie van de Wet beveiliging netwerk- en informatiesystemen (Wbni). In dat kader is samen met de andere (spoor)vervoerders en onderhoudspartijen het ISAC Spoor opgericht. Daarin werken we onder begeleiding van het Nationaal Cyber Security Centrum samen om de cybersecurity in het OV naar een hoger plan te tillen. De aankondiging van de Cyber Resilience Act door het Europees parlement geeft de hoop dat we volgend jaar hetzelfde met onze leveranciers kunnen gaan doen.

Ook in het 'ecosysteem' Amsterdam werken we met diverse partijen samen om van elkaar te leren en elkaar te helpen de cybersecurity voor de stad en ver daarbuiten te verbeteren.

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 AMRI-domein (Asset Management Rail Infra) 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 5 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 6 keer per jaar
- OC 6 keer per jaar
- VGWM 4 keer per jaar
- Vestigingsoverleggen 6 keer per jaar
- Afdelingsoverleggen 6 keer per jaar



“

Julia: “Ik ben nu voor de derde keer in Amsterdam.”

Annabel: “Dit is mijn tweede keer. Ik vind het geweldig.”

Julia: “Ja, I love it. We zijn hier maar een paar dagen en doen veel lopend, want zo zie je het meeste van de stad.”

Annabel: “Vanochtend zijn we vanuit ons hotel bij het Centraal Station naar de Albert Cuypmarkt gelopen. Wat een heerlijke markt! Nu gaan we met de metro even terug naar het hotel.”

Julia: “Tijdens deze trip nemen we nu voor het eerst het OV. Een kaartje kopen ging heel makkelijk bij de automaat.”

Annabel: “Voor de reisinformatie hebben we Google Maps gebruikt. Daarop vonden we dat metrolijn 52 bij ons hotel komt. We gebruiken ook Citymaps, een app voor allerlei internationale steden waar ook OV-informatie in staat.”

Julia: “Er is wel een groot verschil tussen de metro hier en in Londen. De stations zijn hier ruimer dan bij ons, de perrons zijn breder. Dat is veel fijner. In Londen is het meestal ontzettend druk. Eigenlijk de hele dag door. De stations zijn hier ook veel schoner dan bij ons.”

Julia en Annabel

Londen, al tien jaar vriendinnen, toeristen in Amsterdam

Verslag raad van commissarissen



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 bij GVB. 2022 was voor GVB wederom een bewogen jaar. De meeste aandacht ging uit naar zes thema's: de sterk gestegen energieprijzen, de gevolgen van corona, de financiële resultaten, de nieuwe concessie, het eerste jaar in de nieuwe OV-Governance, en cultuur en gedrag. Net als voorgaande jaren is 2022 een pittig jaar gebleken. Ook de komende jaren blijven onzeker. De rvc spreekt zijn waardering uit naar reizigers en medewerkers voor hun betrokkenheid om Amsterdam leefbaar en bereikbaar te houden.

Belangrijkste thema's

We lichten zes onderwerpen uit die van de rvc in 2022 speciale aandacht hebben gekregen

Sterk gestegen energieprijzen

Behalve het menselijk leed heeft de oorlog in Oekraïne mondiaal grote financiële, economische en geopolitieke gevolgen. Ook voor de inkoop van energie (voor 2023) door GVB. De auditcommissie en de rvc bespraken de gevolgen. In maart 2022 besloot het directieteam (DT), in overleg met de rvc, de inkoopstrategie te wijzigen. Dit gebeurde om sneller te kunnen inspelen op de volatiele ontwikkelingen. De algemene vergadering is over de stijgende energieprijzen in mei 2022 geïnformeerd. Na de enorme prijsstijgingen (+73%) van energie in de zomer van 2022 heeft de rvc uitvoerig en veelvuldig van gedachten gewisseld over de gevolgen hiervan voor GVB (bijvoorbeeld de kans op verlies in 2023 en aanpassing van de dienstregeling). Ook de aandeelhouders zijn tussentijds geïnformeerd. Het bedrag voor het nog in te kopen deel lag buiten de bevoegdheid van de directie. De inkoop zag namelijk toe op 2023 en was niet opgenomen in het jaarplan van 2022. De rvc en de algemene vergadering



Raad van commissarissen. Van links naar rechts: Petra de Ruiter, Peter Meijer, Peter Smink, Elfrieke van Galen en Dirk Anbeek.

hebben ingestemd met de inkoop van de energie voor 2023. De verwachting is dat dit onderwerp ook in 2023 de nodige aandacht vraagt.

Impact van corona

Corona was in 2022 nog steeds disruptief voor het reizigersvolume en het reisgedrag. Het goede nieuws is dat de reizigers voorzichtig weer meer gebruikmaken van het OV. De samenstelling van de reizigers is wel anders dan vóór 2020. Voor 2022 compenseerde het rijk het financiële tekort grotendeels met de beschikbaarheidsvergoeding voor het OV (BVOV). De compensatie was toegekend om tijdens corona toch te kunnen blijven rijden en varen. Omdat het reizigersvolume eind 2022 nog steeds niet op het oude niveau zit, dragen het rijk en Vervoerregio Amsterdam (als concessieverlener) in een deel van het tekort over 2023 bij met de Transitievergoeding Openbaar Vervoer (TVOV). Voor het verkrijgen van de TVOV heeft GVB een Herstelplan ingediend. Dit Herstelplan (zie hierna) heeft een link met het budget voor 2023.

Financiële resultaten

GVB staat voor grote financiële uitdagingen. Dit komt door de lagere reizigersaantallen (met bijbehorende lagere reizigersopbrengsten), hogere energielasten, hogere personeelskosten, afdracht van exploitatiesubsidie aan de concessieverlener, Vervoerregio Amsterdam (op basis van bestaande concessieafspraken), en lagere opbrengsten door de invoering van OVpay (bankpas).

Het Herstelplan dient als basis voor de begroting voor 2023 en leidt ook tot aanpassing van het Lijnennet in 2024. Het Herstelplan is nodig om tot een nieuw evenwicht te komen tussen kosten, opbrengsten en subsidies. GVB en Vervoerregio Amsterdam voeren hierover overleg.

Eind 2022 heeft de rvc het jaarplan en budget voor 2023 onder voorwaarden goedgekeurd. De rvc heeft de aandeelhouders – gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam (aandeelhouder) – voorgesteld een bestuurlijk overleg te hebben met alle OV-partijen: gemeente Amsterdam (aandeelhouder en vervoer), Vervoerregio Amsterdam (aandeelhouder en concessieverlener) en rvc. Doel is om in onderlinge samenwerking en afstemming concrete afspraken te maken over het OV in de stad, waarbij de kosten, opbrengsten en subsidies met elkaar in evenwicht worden gebracht. De algemene vergadering heeft dit voorstel aangenomen.

Voor de koers en de continuïteit van GVB op lange termijn is het nodig dat het evenwicht tussen kosten, opbrengsten en subsidies zich voldoende herstelt. De rvc houdt hierbij toezicht op de risico's. Als er onvoldoende zicht is op herstel van het evenwicht, dan wordt GVB gevraagd om vóór 12 mei 2023 een noodplan te maken.

Nieuwe concessie

De huidige concessie loopt tot eind 2024. Eind 2019 besloot Vervoerregio Amsterdam als concessieverlener om de integrale concessie (trams, bussen en metro's) vervroegd te vernieuwen, maar door corona is dit proces vertraagd, omdat de onzekerheden in de loop van 2021 te groot bleken. De rvc besprak iedere vergadering de voortgang van de nieuwe concessie. In 2023 verwacht de rvc hieraan veel aandacht te besteden.

Impact OV-Governance in 2022

Eind december 2021 is de OV-governancestructuur in de stad gewijzigd. Dat had gevolgen voor verschillende taken en rollen van Vervoerregio Amsterdam, gemeente Amsterdam en GVB. Het echte werken volgens de nieuwe structuur ligt in de organisatie. Daarnaast is Vervoerregio Amsterdam, naast gemeente Amsterdam, medeaandeelhouder geworden. Gedurende 2022 besteedde de rvc veel aandacht aan:

- De nieuwe Railinfrabeheer-organisatie binnen GVB, waarbij activiteiten en mensen van de voormalige afdeling Metro en Tram van gemeente Amsterdam en van de voormalige afdeling Rail Services van GVB zijn samengevoegd.
- Het toezicht op het nieuwe Asset Management Rail Infra-contract (AMRI) voor de komende 13 jaar. Dit is het contract tussen Vervoerregio Amsterdam (asset-owner) en GVB (asset-beheerder).

Cultuur, gedrag, diversiteit en inclusie

Cultuur en gedrag zijn eveneens besproken naar aanleiding van de uitkomsten van het medewerkersbetrokkenheidsonderzoek en de verzuimanalyse. Ook besprak de rvc meerdere keren het onderwerp diversiteit en inclusie. Om een afspiegeling te zijn van de Amsterdamse samenleving vindt GVB het belangrijk dat de medewerkerspopulatie hierop aansluit. De rvc is blij met de inzet van GVB hierop. Verder waren de halfjaarrapportages van de vertrouwenspersoon en de rapportages over veiligheid, compliance en meldpunt integriteit, risicomangement, Interne Audit, informatiebeveiliging en privacy goede bronnen van informatie om cultuur en gedrag te volgen. De rvc neemt begin 2023 deel aan het programma 'Ongewenste omgangsvormen'.

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
- ICT en informatiebeveiliging
- MVO/duurzaamheid
- Meerjarenplannen, jaarplannen en budgetten
- Begroting en kwartaalrapportages
- Treasury jaarevaluatie 2022
- Actualisatie van het audit charter, interne audit jaarplan 2023, interne beheersing, vennootschapsbelasting
- Uitkomsten van de OV-Klantenbarometer
- Naleving van de Corporate Governance Code
- Aanpassing DT-reglement

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, Risicomangement, Interne Audit, Veiligheid, Informatiebeveiliging en Privacy. De rapportages van de afdelingen Risicomangement 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:

Kostenbesparingen

Voor GVB is het van belang om goed op de kosten te letten. Eerder is hiertoe een programma gestart waarop GVB stuurde. De directie stuurde op een kostenbewuste bedrijfsvoering, onder meer door efficiëntere werkwijzen binnen GVB. Voor het

opvangen van de financiële gevolgen van corona zijn kostenbesparingen nog belangrijker geworden.

Uitkomsten managementletter

De auditcommissie heeft met de externe accountant in november 2022 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 bespreekt de voortgang over (opvolging van) de managementletter; dit dient 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:

- Wasstraat Legmeerpolder
- Elektrische bussen, vierde tranche
- IJveer 70
- 2 onderhoudsbeurten aan de Combino-trams
- Energiebesparing metrostations (remrecuperatie)

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

Vennootschapsbelasting

De rvc is geïnformeerd over dat GVB en de Belastingdienst in 2022 overeenstemming hebben bereikt over de afdracht van de vennootschapsbelasting.

Reilen en zeilen rvc

Samenstelling rvc: een herbenoeming, werving nieuwe commissaris

De rvc bestond in 2022 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.

Eind 2021 heeft de algemene vergadering Petra de Ruiters benoemd tot lid van de rvc. Zij heeft in de eerste helft van 2022 een uitvoerig introductieprogramma gevolgd.

Peter Smink is na het aflopen van zijn eerste termijn in 2020 door de algemene vergadering van aandeelhouders herbenoemd. De rvc heeft hem voorgedragen voor herbenoeming.

Aanpassing honorarium rvc

De rvc heeft in 2022 ingestemd met de aanpassing van het honorarium conform beleid aan de WNT- norm 2023.

Reglementen

In 2022 zijn het rvc-reglement en de reglementen van de commissies niet geactualiseerd. De reglementen staan op de [corporate website van GVB](#). In 2023 worden de reglementen mogelijk herzien. Dit gebeurt na de toetsing van de nieuwe Nederlandse Corporate Governance Code 2022.

Rvc-vergaderingen

De aanwezigheid van de rvc-leden tijdens de rvc-vergaderingen, alle afzonderlijke commissievergaderingen, overige overleggen en de algemene vergadering van de aandeelhouder in 2022:

Tabel 32 Aanwezigheid rvc-leden

	E.F. van Galen	P.H. Smink	D.J. Anbeek	P. Meijer	P.J. de Ruiters
Algemene vergadering van de aandeelhouder	2/2	1/2	1/2	2/2	2/2
Informeel aandeelhoudersoverleg	1/1	0/1	0/1	1/1	0/1
Rvc (inclusief conference calls en eigen vergaderingen)	9/10	10/10	9/10	10/10	9/10
Auditcommissie	n.v.t.	4/4	n.v.t.	4/4	4/4
HR- & remuneratiecommissie	6/6	n.v.t.	6/6	4/4	n.v.t.
Selectie- en benoemingscommissie (herbenoeming commissaris en financieel directeur)	2/2	n.v.t.	2/2	n.v.t.	n.v.t.
Agenda-overleg met voorzitter, vicevoorzitter, algemeen directeur en concernsecretaris	6/6	4/6	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. In 2022 heeft een aantal werkbezoeken plaatsgevonden (garage West, eindpunt Sloterdijk, spoorfabriek en Klantenservice). Dit waren stuk voor stuk inspirerende werkbezoeken.

Functioneren en zelfevaluatie rvc

De jaarlijkse zelfevaluatie van 2022 is om organisatorische reden uitgesteld naar maart 2023. Deze vindt plaats onder leiding van externe begeleiders. Halverwege 2022 heeft de rvc wel stilgestaan bij de inzichten en aanbevelingen uit 2021 om het functioneren van de rvc en de commissies steeds te optimaliseren.

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 belangenverstremgeling te voorkomen, woont hij de besprekingen over dit onderwerp niet bij en ontvangt hij geen informatie. Ook wordt hij niet betrokken bij de besluitvorming. Als zich een schijn van belangenverstremgeling 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 is conflicterend.

Klokkenluidersregeling, gedragscode en integriteitsbeleid

Op grond van de klokkenluidersregeling kunnen medewerkers zich met (een vermoeden van) een 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 2022 geen gebruik gemaakt. Wel is de rvc geïnformeerd over een integriteitsonderzoek dat plaatsvond.

Rvc-commissies

De rvc heeft 3 commissies: de auditcommissie en de HR- & remuneratiecommissie. Bij wervingsprocedures wordt een selectie- en benoemingscommissie geformeerd.

Auditcommissie

De auditcommissie bestond ultimo 2022 uit Peter Smink (voorzitter), Peter Meijer en Petra de Ruiter. 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. In het verslagjaar zijn in de auditcommissie onder meer de volgende onderwerpen besproken:

- Jaarrekeningen 2021 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
- Treasuryplan 2022 en evaluatie treasury
- Accountantsverslag over de jaarrekeningen en de managementletten
- Toprisico's voor GVB
- Voortgang van de frauderisicoanalyse
- Kostenbesparingsopgave
- Eigen vermogen, rendement en dividend (n.a.v. OV-Governance-traject)
- Fiscaliteit

Ook heeft de auditcommissie in 2022 gesproken met de interne auditor.

HR- & remuneratiecommissie

De HR- & remuneratiecommissie bestond ultimo 2022 uit Dirk Anbeek (voorzitter), Elfriek van Galen en Peter Meijer. De beoordelings- en voortgangsgesprekken met de statutaire directie zijn gevoerd door Dirk Anbeek en Elfriek van Galen. De gesprekken met de compliance officer, de functionaris Gegevensbescherming en de manager Informatieveiligheid (CISO) zijn gevoerd door Dirk Anbeek en Peter Meijer. Door wisselingen bij het bestuur van Jong GVB heeft in 2022 jammer genoeg geen gesprek met Jong GVB plaatsgevonden; de rvc kijkt uit naar een gesprek met het bestuur in 2023.

De HR- & 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 op het diversiteitsbeleid
- aanpassing van het honorarium van de rvc
- interne beloningsverhoudingen

De HR- & remuneratiecommissie voerde ook:

- 2 gesprekken met de compliance officer
- 1 gesprek met de functionaris Gegevensbescherming
- 1 gesprek met de manager Informatieveiligheid (CISO)

Selectie- en benoemingscommissie

In 2022 heeft de selectie- en benoemingscommissies de voorbereiding van de herbenoemingen van Peter Smink (lid rvc) en Koen Beeckmans (financieel directeur) voorbereid. Deze commissie bestond uit Dirk Anbeek (voorzitter) en Elfrieke van Galen. De overleggen vonden digitaal en telefonisch plaats. 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 2021, het jaarplan voor 2023, de (her)benoeming van een lid van de rvc en de financieel directeur, en de sturing op diversiteit en inclusie binnen GVB. Ook zijn beide aandeelhouders eenmaal bijgepraat over de gevolgen van de gestegen energieprijzen voor GVB. De onderlinge samenwerking tussen aandeelhouders, rvc en directie is constructief.

Overleg met de Ondernemingsraad

De leden van de rvc hebben in 2022 roulerend, ieder afzonderlijk, de overlegvergaderingen van de ondernemingsraad (OR) bijgewoond. De OR heeft een grote betrokkenheid bij verschillende onderwerpen. In 2022 is er overleg geweest over hoe de band tussen OR en rvc op een andere manier verstevigd kan worden. Naast het bijwonen van de vergaderingen waar de algemene gang van zaken wordt besproken, is afgesproken is dat er 2 maal per jaar een overleg tussen het dagelijks bestuur van de OR en de rvc plaatsvindt. Ook wonen rvc-leden zo nodig de andere overlegvergaderingen bij. Verder is er in 2022 afstemming met de OR geweest over de (her)benoeming van een commissaris en de financieel directeur. De rvc waardeert de goede relatie met de OR.

Overleg met de accountant

De rvc is verantwoordelijk voor de benoeming van en het toezicht op de externe accountant. In 2022 hebben de auditcommissie en de financieel directeur gesproken met de externe accountant. Afgesproken is dat de auditcommissie en 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 2022 opgenomen. KPMG Accountants NV heeft de jaarrekening gecontroleerd en voorzien van een controleverklaring.

Op 12 mei 2023 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

De rvc wil alle medewerkers, management, ondernemingsraad en het Directieteam bedanken voor hun inzet, betrokkenheid, motivatie en professionaliteit.

Complimenten voor de bereikte resultaten in een moeilijk jaar. Wij wensen hun veel succes en werkplezier toe voor 2023. Ook danken wij de gemeente Amsterdam, de Vervoerregio en andere stakeholders voor de inspanningen, de veerkracht, de steun en het vertrouwen. Met inzet, betrokkenheid en toewijding levert GVB graag een bijdrage aan de bereikbaarheid en leefbaarheid in (groot) Amsterdam. Wij wensen het Directieteam, medewerkers, OR, gemeente en Vervoerregio veel succes en wijsheid toe voor 2023. Een jaar waarin de energiecrisis, de verzuimtendens in de Nederlandse samenleving, de inflatieontwikkelingen, de klimaatveranderingen veel aandacht, standvastigheid en wendbaarheid vragen. En niet in de laatste plaats danken wij de reizigers. Ook in 2023 zet GVB zich zo goed mogelijk in om hen naar de plek van bestemming te brengen.

Amsterdam, 12 april 2023

Raad van commissarissen GVB Holding NV:

Elfrieke van Galen, voorzitter

Dirk Anbeek

Peter Meijer

Petra de Ruiter

Peter Smink

De verdeling van de raad van commissarissen is 3 mannen en 2 vrouwen. Er is gekozen voor een raad bestaande uit 5 personen waardoor de man-vrouwverhouding niet evenwichtig kan zijn.



& SHOPPING

SHOPPING
ER

FOOD & DRINKS

GVB

THE BEAUTY OF SHOPPING

Jaarrekening 2022



Geconsolideerde jaarrekening 2022

Geconsolideerde balans op 31 december 2022 (voor resultaatbestemming)

Tabel 33

Bedragen in duizenden euro's	31 december 2022	31 december 2021
Activa		
Vaste activa		
1 Immateriële vaste activa	14.714	11.255
2 Materiële vaste activa	397.745	368.249
3 Financiële vaste activa	-	151
Totaal vaste activa	412.459	379.655
Vlottende activa		
4 Voorraden	30.714	29.015
5 Onderhanden projecten	12.366	14.893
6 Vorderingen	47.745	63.554
7 Liquide middelen	45.829	39.905
Totaal vlottende activa	136.654	147.367
Totaal activa	549.113	527.022
Passiva		
8 Gestort aandelenkapitaal	20.001	20.001
8 Agio	58.830	58.830
8 Wettelijke reserves	1.638	940
8 Overige reserves	18.866	14.358
8 Onverdeeld resultaat	1.043	5.206
8 Groepsvermogen	100.378	99.335
9 Voorzieningen	30.110	33.284
10 Langlopende schulden	159.776	217.655
11 Kortlopende schulden	258.849	176.748
Totaal passiva	549.113	527.022

De toelichtingen op pagina 124 tot en met 165 maken integraal deel uit van deze geconsolideerde jaarrekening.

Geconsolideerde winst-en-verliesrekening over 2022

Tabel 34

Bedragen in duizenden euro's	2022	2021
Bedrijfsopbrengsten		
12 Netto-omzet	433.500	306.586
13 Overige bedrijfsopbrengsten	99.417	171.803
Som der bedrijfsopbrengsten	532.917	478.389
Bedrijfslasten		
14 Kosten voor grond- en hulpstoffen	16.934	21.152
15 Kosten uitbesteed werk en andere externe kosten	215.384	158.181
16 Lonen en salarissen	212.029	207.197
17 Sociale lasten en pensioenlasten	54.377	56.629
18 Afschrijvingen op (im)materiële vaste activa	30.346	25.858
Som der bedrijfslasten	529.070	469.017
Bedrijfsresultaat	3.847	9.372
19 Financiële baten en lasten	-1.981	-2.906
Resultaat voor belastingen	1.866	6.466
20 Vennootschapsbelasting	823	1.260
Resultaat na belastingen	1.043	5.206

De toelichtingen op pagina 124 tot en met 165 maken integraal deel uit van deze geconsolideerde jaarrekening.

Geconsolideerd overzicht totaalresultaat over 2022

Tabel 35

Bedragen in duizenden euro's	2022	2021
Resultaat na belastingen	1.043	5.206
2 Herwaardering materiële vaste activa	-	-
3 Herwaardering financiële vaste activa	-	-
8 Gerealiseerde herwaardering ten gunste van het eigen vermogen	-	-
Totaal rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen	-	-
Totaalresultaat van de rechtspersoon	1.043	5.206

Geconsolideerd kasstroomoverzicht over 2022

Tabel 36

Bedragen in duizenden euro's	2022	2021
I Kasstroom uit operationele activiteiten		
Bedrijfsresultaat	3.847	9.372
<i>Aanpassingen voor:</i>		
18 Afschrijvingen en amortisatie investeringsbijdragen	30.127	25.060
18 Boekresultaten afstoten vaste activa	953	3.639
9 Mutatie voorzieningen	-3.174	-3.997
<i>Mutaties werkkapitaal:</i>		
4 Voorraden	-1.699	2.832
5 Onderhanden projecten	-683	5.698
6 Kortlopende vorderingen	18.446	16.769
11 Kortlopende schulden	61.024	-38.883
Kasstroom uit bedrijfsoperaties	108.841	20.490
19 Ontvangen rente	632	-201
19 Betaalde rente	-2.385	-2.345
20 Vennootschapsbelasting	-3.201	-1.781
	-4.954	-4.327
Totaal kasstroom uit operationele activiteiten	103.887	16.163
II Kasstroom uit investeringsactiviteiten		
1 Investerings in immateriële vaste activa	-4.197	-6.350
2 Investerings in materiële vaste activa	-57.300	-78.229
2 Investeringsbijdrage materiële vaste activa	21.534	30.315
Totaal kasstroom uit investeringsactiviteiten	-39.963	-54.264
III Kasstroom uit financieringsactiviteiten		
8 Betaald dividend	-	-
8 Uitgifte aandelen	-	1
9 Aangetrokken langlopende schulden vast	-	-
9 Aangetrokken langlopende schulden RCF	-53.000	38.000
9 Aflossing langlopende schulden	-5.000	-5.000
Totaal kasstroom uit financieringsactiviteiten	-58.000	33.001
Netto kasstroom	5.924	-5.100
Verloop geldmiddelen		
7 Stand op 1 januari	39.905	45.005
7 Stand op 31 december	45.829	39.905
Mutatie boekjaar	5.924	-5.100

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

De toelichtingen op pagina 124 tot en met 165 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 2022, dat is geëindigd op balansdatum 31 december 2022.

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. Op 1 januari 2022 is het in 2013 afgesloten contract met gemeente Amsterdam, afdeling Metro en Tram, komen te vervallen vanwege nieuwe OV-Governance afspraken.

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 met ingang van 1 januari de Asset Management Railinfra Overeenkomst (AMRI) gesloten tussen Vervoerregio Amsterdam en GVB Infra BV (de statutaire entiteit van het Railinfrabedrijf van GVB). De tram- en metro-infrastructuur blijft in eigendom van gemeente Amsterdam.

De 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.

Overeenkomstig de concessieafspraken neemt de exploitatiesubsidie af van € 102 miljoen in 2012 naar nihil in 2024. In deze periode hebben majeure ontwikkelingen plaatsgevonden, die hebben geleid 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 dergelijke ontwikkelingen te bespreken en de onderlinge afspraken hierop te herijken.

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. In dit proces dienen partijen de verhouding tussen kosten,

opbrengsten en subsidie opnieuw met elkaar in balans te brengen. Hierin worden de effecten van het coronavirus op de reizigersontwikkeling, de kostenstijgingen vanwege de oorlog in Oekraïne en de gevolgen van de arbeidsmarktontwikkeling meegenomen. Het nieuwe evenwicht wordt gevat in een herstelplan. Dit plan dient vóór 1 april 2023 door Vervoerregio Amsterdam aan het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat te worden aangeboden.

Sinds maart 2020 heeft de intrede van het coronavirus (COVID-19) een kenmerkende financiële impact op resultaten en liquiditeit van GVB. GVB heeft de financiële gevolgen hiervan gemerkt in de jaren 2020, 2021 en 2022 met name als gevolg van lagere reizigersaantallen en als gevolg hiervan minder 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 2022 net als in 2020 en 2021, een beroep gedaan op de door de overheid uitgegeven Beschikbaarheidsvergoeding OV (BVOV2022) voor de periode 1 januari 2022 tot en met 31 december 2022. Onder voorwaarden betreft de vergoeding in 2022 100% van de kosten, (net als in 2021), die in aanmerking komen voor de BVOV2022. In augustus 2022 heeft GVB Exploitatie BV een voorschot van € 84,3 miljoen ontvangen via Vervoerregio Amsterdam. Het totaal van de ingediende BVOV2022 bedraagt € 77,8 miljoen.

De afgelopen jaren, sinds het begin van de coronacrisis, kon GVB blijven rijden en varen dankzij de hulp van de overheid, in de vorm van de landelijke regeling Beschikbaarheid Vergoeding Openbaar Vervoer (BVOV). Toen het einde van de coronacrisis in zicht kwam, kondigde de overheid aan de BVOV stop te zetten. Dit zou in 2023 leiden tot een enorm financieel gat, waardoor de dienstregeling flink zou moeten krimpen. GVB is daarom samen met de andere OV-bedrijven en decentrale overheden in gesprek gegaan met het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. De regering besloot daarop om in 2023 de Transitievergoeding Openbaar Vervoer (TVOV) in te zetten. Het ministerie staat garant voor maximaal € 150 miljoen voor de hele sector. Dit dekt mogelijke tekorten voor twee derde bij het meest sombere scenario in 2023. De dienstregeling komt dankzij de TVOV niet in gevaar, maar extra kostenbesparingen blijven nodig zolang het aantal reizigers ver onder het 'oude' niveau blijft.

Dochteronderneming 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. Op 31 december 2022 heeft GVB Activa BV uit deze kredietfaciliteit € 25,0 miljoen 'getrokken'. Deze kredietfaciliteit wordt gebruikt voor de aanschaf van onder andere nieuwe elektrische bussen, trams (15G) en metro's (M7). Vervoerregio Amsterdam vergoedt aan GVB Activa BV de jaarlijkse kapitaallasten van deze voertuigen.

GVB Activa BV heeft op 15 april 2020 additionele 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 aflossing bedraagt € 5 miljoen per jaar. In december 2022 is de tweede € 5 miljoen op deze financiering afgelost.

Op 31 december 2022 is nog steeds een groot deel van het rijdend materieel bekostigd en gefinancierd door middel van investeringsbijdragen van Vervoerregio Amsterdam. Het rijdend materieel dat in 2022 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) en de huidige economische omstandigheden 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 onzekerheden aanwezig zijn op dit moment is de directie niet van mening dat de gevolgen van het coronavirus (COVID-19) en de huidige economische omstandigheden een materieel negatief effect zullen hebben op de financiële conditie of liquiditeit van GVB. Op basis van deze verwachting is de jaarrekening 2022 opgesteld op basis van going concern grondslagen.

Stelselwijziging

Als gevolg van wijziging in wet-en regelgeving heeft in 2022 een stelselwijziging plaatsgevonden van de Onderhanden projecten. Als het saldo van het onderhanden project een debetstand vertoont, dus een te vorderen bedrag van de opdrachtgever, wordt het nettobedrag verwerkt als een actief. Als het saldo van het onderhanden project een creditstand vertoont, dus een verplichting voor verrichte werkzaamheden aan de opdrachtgever, wordt het nettobedrag verwerkt als een verplichting. De cijfers uit 2021 zijn hierop aangepast.

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 en immateriële vaste activa.

Schattingswijziging

In 2022 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, onderliggende aandelenverhoudingen, 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 37 **Geconsolideerde maatschappijen naar de stand van 31 december 2022**

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 2022 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.

Van transacties met verbonden partijen is sprake wanneer een relatie bestaat tussen de vennootschap en een natuurlijke persoon of entiteit die verbonden is met de vennootschap. Dit betreffen onder meer de relaties tussen de vennootschap en haar deelnemingen, de aandeelhouders, de bestuurders en de functionarissen op sleutelposities. Onder transacties wordt verstaan een overdracht van middelen, diensten of verplichtingen, ongeacht of er een bedrag in rekening is gebracht.

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 had tot eind 2021 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. Die overeenkomsten vertegenwoordigen voor 2022 een nagekomen waarde van € 5,6 miljoen (2021: € 73,9 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 2022 € 18,3 miljoen (2021: € 16,3 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 2022 voor GVB € 4,6 miljoen (2021: € 10,1 miljoen).
- Vervoerregio Amsterdam heeft een prioriteitsaandeel waaraan bijzondere zeggenschapsrechten zijn verbonden. Gemeente Amsterdam houdt het merendeel van de aandelen in GVB Holding NV. Samen vormen ze als zodanig de algemene vergadering van GVB Holding NV.
- Vanaf 1 januari 2022 is Vervoerregio Amsterdam de opdrachtgever voor alle beheer- en onderhoudsactiviteiten van de railinfrastructuur en is GVB Infra BV opdrachtnemer. De overeenkomsten vertegenwoordigen voor 2022 een waarde van € 83,9 miljoen.

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.

De cijfers over 2021 zijn geherrubriceerd teneinde vergelijkbaarheid met 2022 mogelijk te maken in lijn met BW2 Titel 9 artikel 363 lid 5. Het betreft de herrubriceringen van immateriële vaste activa versus materiële vaste activa en de kosten uitbesteed werk en de wettelijke reserves voor eigen uren voor immateriële vaste activa..

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

Materiële vaste activa worden in de balans verwerkt indien het waarschijnlijk is dat de toekomstige prestatie-eenheden met betrekking tot dat actief zullen toekomen aan de onderneming en de kosten van het actief betrouwbaar kunnen worden vastgesteld.

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 bij de eerste verwerking. 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 lineair afgeschreven over de verwachte toekomstige gebruiksduur van het actief. Hierbij worden de volgende afschrijvingspercentages gehanteerd:

Tabel 38 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.

Onderhoudsuitgaven worden slechts geactiveerd als zij de gebruiksduur van het object verlengen en/of leiden tot toekomstige prestatie-eenheden met betrekking tot het object. Ter zake van verwachte kosten van periodiek groot onderhoud aan gebouwen, installaties e.d. wordt een voorziening gevormd. Zie hiervoor de grondslag onder het kopje Voorzieningen.

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 waardeverminderingverlies 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. De aflossingsverplichtingen voor het komend jaar van de langlopende schulden worden opgenomen onder kortlopende schulden.

Financiële instrumenten die op grond van de economische realiteit worden aangemerkt als een financiële verplichting, worden gepresenteerd onder schulden. Rente, dividenden, baten en lasten met betrekking tot deze financiële instrumenten worden in de winst-en-verliesrekening verantwoord als kosten of opbrengsten.

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

Voorraden ('vervangingsartikelen') worden gewaardeerd tegen vervaardigingsprijs of lagere opbrengstwaarde (na reparatie). 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

Een onderhanden project is een project dat is overeengekomen met een derde, voor de constructie van een actief of combinatie van activa waarbij de uitvoering zich gewoonlijk uitstrekt over meer dan één verslagperiode. Door de aard van de activiteiten van onderhanden projecten vallen de datum waarop een project van start gaat en de datum waarop het project wordt voltooid gewoonlijk in verschillende verslagperiodes. De opbrengsten uit hoofde van onderhanden projecten worden verwerkt op basis van iedere afzonderlijke overeenkomst. In bepaalde gevallen worden deze echter verwerkt op de afzonderlijk te identificeren prestatieverplichtingen van een overeenkomst, teneinde de economische realiteit weer te geven (in het geval de toegezegde goederen of diensten in een overeenkomst afzonderlijke prestatieverplichtingen betreffen). De projectopbrengsten worden als onderdeel van de netto-omzet in de winst-en-verliesrekening gepresenteerd.

De post onderhanden projecten bestaat uit het saldo van gerealiseerde projectkosten, toegerekende winst, een eventuele verliesvoorziening en reeds gedeclareerde termijnen.

Als het saldo van het onderhanden project een debetstand vertoont, dus een te vorderen bedrag van de opdrachtgever, wordt het nettobedrag verwerkt als een actief. Als het saldo van het onderhanden project een creditstand vertoont, dus een

verplichting voor verrichte werkzaamheden aan de opdrachtgever, wordt het nettobedrag verwerkt als een verplichting.

Het onderhanden project wordt afzonderlijk in de balans onder vlottende activa gepresenteerd tussen voorraden en vorderingen indien het een debetstand vertoont. Het onderhanden project wordt afzonderlijk in de balans onder de kortlopende schulden gepresenteerd indien het een creditstand vertoont. In de waardering van onderhanden projecten worden de kosten die direct betrekking hebben op het project (zoals personeelskosten voor werknemers direct werkzaam aan het project, kosten van constructiematerialen, kosten van grond en terreinen en afschrijving van installaties en uitrusting die bij de uitvoering van het project worden gebruikt), de kosten die toerekenbaar zijn aan projectactiviteiten in het algemeen en toewijsbaar zijn aan het project (onder meer verzekeringskosten, kosten van ontwerp en technische assistentie en overheadkosten van project-activiteiten en rente op schulden over het tijdvak dat aan het project kan worden toegerekend) en andere kosten die contractueel aan de opdrachtgever kunnen worden toegerekend, begrepen.

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.

Vorzieningen

Vorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen die op de balansdatum bestaan en het gevolg zijn van een gebeurtenis uit het verleden, 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 sterftkans.

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 sterftkans.

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

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 hoofdlijnen 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 sterftkans.

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 voorzieningen voor instandhoudingsverplichtingen zijn 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 voorzieningen.

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

De vennootschap verantwoordt opbrengsten gewoonlijk op het niveau van afzonderlijke overeenkomsten. Teneinde de economische realiteit weer te geven is het in bepaalde gevallen noodzakelijk om opbrengsten te verantwoorden op het niveau van een groep van overeenkomsten, bijvoorbeeld in het geval de vennootschap meerdere afzonderlijke overeenkomsten heeft afgesloten die zijn onderhandeld als een totaal, waarbij de afzonderlijke overeenkomsten qua prijsstelling en winstmarge nauw met elkaar verbonden zijn en ze gelijktijdig of direct na elkaar worden uitgevoerd.

Bedragen die de vennootschap voor eigen rekening ontvangt (als principaal) worden als opbrengsten verwerkt. Bedragen die de vennootschap voor derden ontvangt (als agent) worden niet als opbrengsten verwerkt. Opbrengsten omvatten uitsluitend de brutovermeerderingen van economisch potentieel die de vennootschap voor eigen rekening heeft ontvangen respectievelijk te vorderen heeft.

De vennootschap verwerkt opbrengsten voor het bedrag waarop de vennootschap verwacht recht te hebben in ruil voor het overdragen van toegezegde goederen of diensten, zijnde de transactieprijs. Dit bedrag is exclusief de bedragen die namens derden worden geïnd. De transactieprijs kan bestaan uit een vaste vergoeding, uit een variabele vergoeding of uit een combinatie daarvan. Bij het vaststellen van de transactieprijs houdt de vennootschap geen rekening met het kredietrisico. Eventuele afwaarderingen als gevolg van het kredietrisico worden als kosten verwerkt in de winst-en-verliesrekening. Voor het bepalen van de transactieprijs gaat de vennootschap ervan uit dat de goederen of diensten in overeenstemming met de desbetreffende overeenkomst zullen worden geleverd en dat deze overeenkomst niet

zal worden geannuleerd, verlengd of anderszins zal worden gewijzigd. De vennootschap waardeert een niet-monetaire vergoeding tegen reële waarde. Bij het bepalen van de transactieprijs houdt de vennootschap onder meer rekening met de effecten van:

1. variabele vergoedingen, vanwege kortingen, teruggaven, terugbetalingen, prijsconcessies, prestatiebonussen, sancties of andere soortgelijke elementen die in omvang kunnen variëren, zoals retouren. De vennootschap maakt een schatting van de omvang van een variabele vergoeding als onderdeel van de totale vergoeding en past daarbij voorzichtigheid toe;
2. belangrijke financieringscomponenten, waarbij de vennootschap de transactieprijs aanpast voor de effecten van de tijdswaarde van geld. Hierbij past de vennootschap een rentevoet toe welke wordt bepaald op de algemeen geldende rentevoet voor een vergelijkbaar financieringsinstrument van een emittent met een vergelijkbare credit-rating of een rentevoet die bij contantmaking van de transactieprijs uitkomst op de huidige contante verkoopprijs van de goederen en diensten; en
3. vergoedingen aan afnemers van goederen en diensten welke worden verwerkt als een vermindering van de transactieprijs en derhalve als een vermindering van de opbrengsten, tenzij de betaling aan de afnemer plaatsvindt in ruil voor een te onderscheiden goed of dienst.

Voor alle ontvangen – of te ontvangen – bedragen waarop de vennootschap niet verwacht recht te zullen hebben, worden geen opbrengsten verwerkt. De vennootschap verwerkt deze ontvangen – of te ontvangen – bedragen in deze gevallen als een terugbetalingsverplichting.

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-jaarkaarten, 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 Vervoerregio Amsterdam voor het beheer en onderhoud van de railinfrastructuur. 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. Ontslagvergoedingen worden gewaardeerd met inachtneming van de aard van de vergoeding. Als de ontslagvergoeding een verbetering is van de beloningen na afloop van het dienstverband, vindt waardering plaats volgens dezelfde grondslagen die worden toegepast voor pensioenregelingen. Andere ontslagvergoedingen worden gewaardeerd op basis van de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de verplichting af te wikkelen.

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 2022 110,9% (2021: 110,2%). 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 2022

1. Immateriële vaste activa

Tabel 39

Bedragen in duizenden euro's	Software	Activa in aanbouw	2022	2021
<i>Percentage afschrijvingen</i>	5-25%	-		
Aanschafwaarde	4.678	8.859	13.537	7.187
Cumulatieve afschrijvingen	-2.282	-	-2.282	-1.522
Boekwaarde op 1 januari	2.396	8.859	11.255	7.187
Investeringen	773	3.424	4.197	6.350
Ingebruiknames	649	-649	-	-
Afschrijvingen	-738	-	-738	-760
Mutaties in boekwaarde	684	2.775	3.459	5.590
Aanschafwaarde	6.100	11.634	17.734	13.537
Cumulatieve afschrijvingen	-3.020	-	-3.020	-2.282
Boekwaarde op 31 december	3.080	11.634	14.714	11.255

Immateriële vaste activa

De immateriële vaste activa betreft met name een depot management systeem, cyber security en een planningsysteem voor de modaliteiten bus, tram en metro.

Investeringen

De investeringen bedragen in 2022 € 4,2 miljoen (2021: € 6,4 miljoen).

2. Materiële vaste activa

Tabel 40

Bedragen in duizenden euro's	Terreinen	Bedrijfsgebouwen	Rijdend materieel	Andere vaste bedrijfsmiddelen	Activa in aanbouw	2022	2021
<i>Percentage afschrijvingen</i>	2%	2-20%	3-7%	5-25%	-		
Aanschafwaarde	10.291	130.705	1.038.236	198.673	133.535	1.511.440	1.503.409
Investeringsbijdragen	-51	-50.541	-583.286	-51.779	-23.904	-709.561	-705.483
Cumulatieve afschrijvingen	-3.109	-69.458	-514.398	-150.134	-	-737.099	-752.233
Cumulatieve amortisatie investeringsbijdragen	9	13.922	248.270	41.268	-	303.469	293.510
Boekwaarde op 1 januari	7.140	24.628	188.822	38.028	109.631	368.249	339.203
Investeringsbijdragen	-	101	7.929	10.847	64.860	83.737	92.538
Ingebruiknames	-	1.459	67.137	13.087	-81.683	-	-
Investeringsbijdragen	-	-	-10.715	-4.500	-8.684	-23.899	-35.553
Ingebruiknames investeringsbijdragen	-	-1.206	-7.055	-9.876	18.137	-	-
Desinvesteringen aanschafwaarde	-102	-902	-17.190	-1.444	-	-19.638	-84.507
Desinvesteringen afschrijvingen	33	723	16.962	967	-	18.685	80.318
Desinvesteringen investeringsbijdragen	-	-	6.554	-	-	6.554	31.475
Desinvesteringen amortisatie investeringsbijdragen	-	-	-6.554	-	-	-6.554	-30.925
Afschrijvingen	-212	-4.983	-51.720	-14.672	-	-71.587	-65.184
Amortisatie investeringsbijdragen	1	2.468	33.574	6.155	-	42.198	40.884
Mutaties in boekwaarde	-280	-2.340	38.922	564	-7.370	29.496	29.046
Aanschafwaarde	10.189	131.363	1.096.112	221.163	116.712	1.575.539	1.511.440
Investeringsbijdragen	-51	-51.747	-594.502	-66.155	-14.451	-726.906	-709.561
Cumulatieve afschrijvingen	-3.288	-73.718	-549.156	-163.839	-	-790.001	-737.099
Cumulatieve amortisatie investeringsbijdragen	10	16.390	275.290	47.423	-	339.113	303.469
Boekwaarde op 31 december	6.860	22.288	227.744	38.592	102.261	397.745	368.249

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 2022 € 83,8 miljoen (2021: € 92,6 miljoen). Ter dekking van een deel van de investeringen hebben GVB Activa BV en GVB Veren BV in 2022 investeringsbijdragen ontvangen van respectievelijk Vervoerregio Amsterdam en Verkeer en Openbare Ruimte van gemeente Amsterdam ter hoogte van € 23,9 miljoen (2021: € 35,6 miljoen).

Op 31 december 2022 is nog steeds een groot deel van het rijdend materieel gefinancierd door middel van investeringsbijdragen van Vervoerregio Amsterdam. Het rijdend materieel dat in 2022 in gebruik is genomen wordt middels kapitaallastenvergoeding door Vervoerregio Amsterdam bekostigd.

Tabel 41 Amortisatie investeringsbijdragen GVB Activa BV

bedragen in duizenden euro's	subsidie 31 december 2022	amortisatie tm 2022	amortisatie 2022
Bus (incl desinvestering)	-7.333	2.969	674
Tram	-160.061	60.951	9.230
Metro	-321.410	154.497	20.070
Amsys/Diemen	-53.172	18.316	7.022
Gemeente	-9.841	3.136	837
Overig	-13.546	4.541	900
Volledig geamortiseerd	-59.280	59.331	0
Activa in aanbouw	-13.114	0	0
Totaal	-637.757	303.741	38.733

Afschrijvingsvergoeding GVB Activa BV

De afschrijvingsvergoeding is onderdeel van de kapitaallastenvergoeding van Vervoerregio Amsterdam voor gesubsidieerde investeringen. Deze is in de jaarrekening verwerkt onder de overige opbrengsten. Van de totale afschrijvingen in GVB Activa BV in 2022 (€ 62,9 miljoen) is € 10,9 miljoen (2021: € 6,3 miljoen) bekostigd door Vervoerregio Amsterdam.

Tabel 42 Afschrijvingsvergoeding GVB Activa BV

bedragen in duizenden euro's	totale subsidie	subsidie 2022
Bus	45.391	2.802
Tram	183.990	6.910
Metro	3.806	1.199
Vastgoed	462	33
Totaal	233.649	10.944

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 € 384,0 miljoen van het totaal aan materiële en immateriële vaste activa ter hoogte van € 412,5 miljoen.

3. Financiële vaste activa

Tabel 43

Bedragen in duizenden euro's	31 december 2022	31 december 2021
Latente belastingvorderingen	-	151
Totaal	-	151

Tabel 44

Bedragen in duizenden euro's	1 januari 2022	mutatie	31 december 2022
GVB Holding NV vennootschappelijk	205	-205	-
GVB groepsmaatschappijen	-54	54	-
Totaal	151	-151	-

Latente belastingvorderingen

De latente belastingvorderingen zijn vanaf 2016 ontstaan als gevolg van de invoering van de vennootschapsbelasting en hebben betrekking op compensabele verliezen. In juli 2022 heeft de fiscale eenheid GVB Holding NV overeenstemming met de belastingdienst bereikt over de vennootschapsbelasting geldend voor de periode 2016 tot en met 2021. In deze overeenstemming is de latente belastingvordering vervallen.

4. Voorraden

Tabel 45

Bedragen in duizenden euro's	31 december 2022	31 december 2021
Grond- en hulpstoffen	37.218	34.049
Gereed product en handelsgoederen	1.441	1.647
Vooruitbetaald op voorraden	246	52
Totaal	38.905	35.748

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 verkrijgingsprijs 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 € 8,2 miljoen (2021: € 6,7 miljoen). Het verloop van de voorziening voor incurantheid (i.c. afwaardering van voorraden naar lagere opbrengstwaarde) is als volgt:

Tabel 46

Bedragen in duizenden euro's	31 december 2022	31 december 2021
Stand op 1 januari	6.733	7.242
Mutatie ten laste van de winst-en-verliesrekening	1.458	-509
Stand op 31 december	8.191	6.733

5. Onderhanden projecten

Tabel 47

Bedragen in duizenden euro's	31 december 2022	31 december 2021
Projectkosten	67.677	82.154
Toegerekende winst	3.472	3.537
Af: Verliesvoorziening	-278	-690
Af: Gedeclareerde termijnen	-65.437	-80.250
Stand op 31 december	5.434	4.751
Waarde van verricht werk > gefactureerde termijnen	12.366	14.893
Waarde van verricht werk < gefactureerde termijnen	-6.932	-10.142
Totaal onderhanden projecten	5.434	4.751

Onderhanden projecten

Als het saldo van het onderhanden project een debetstand vertoont, dus een te vorderen bedrag van de opdrachtgever, wordt het nettobedrag verwerkt als een actief. Als het saldo van het onderhanden project een creditstand vertoont, dus een verplichting voor verrichte werkzaamheden aan de opdrachtgever, wordt het nettobedrag verwerkt als een verplichting. De verplichting is opgenomen onder de kortlopende schulden.

Onderhanden projecten betreft met name het saldo van de op 31 december 2022 nog lopende beheer- en onderhoudsprojecten aan de railinfrastructuur, in opdracht van

Vervoerregio Amsterdam (2021: in opdracht van afdeling Metro en Tram van gemeente Amsterdam).

6. Vorderingen

Tabel 48

Bedragen in duizenden euro's	31 december 2022	31 december 2021
Handelsdebiteuren	10.895	13.528
Beschikbaarheidsvergoeding OV 2020	6.046	6.046
Beschikbaarheidsvergoeding OV 2021	-	22.920
Overige vorderingen	30.804	21.060
Totaal	47.745	63.554

Handelsdebiteuren

Handelsdebiteuren bestaan voor € 2,9 miljoen (2021: € 8,4 miljoen) uit vorderingen op verbonden partijen, te weten gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam.

Voor handelsdebiteuren is een voorziening getroffen van 48 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. Op 31 december 2022 heeft GVB betreffende 2020 nog een vordering open staan van € 6,0 miljoen. Dit bedrag is in januari 2023 ontvangen.

In augustus 2022 heeft GVB een voorschot van € 84,3 miljoen ontvangen (uit naam van de Rijksoverheid) van Vervoerregio Amsterdam op het totaal van de ingediende BVOV2022 van € 77,8 miljoen. Het teveel ontvangen bedrag is opgenomen onder de kortlopende schulden.

Overige vorderingen

Overige vorderingen betreft voor € 9,4 miljoen nog te ontvangen restbedrag voor de OV studentenkaart 2023, voor € 1,1 miljoen de van de Europese Investeringsbank te ontvangen Elena subsidie voor de aanschaf van elektrische bussen en voor € 0,8 miljoen nog te ontvangen gelden betreffende Signal & Control. Deze laatste vordering betreft een verbonden partij, te weten Vervoerregio Amsterdam.

Ook betreft overige vorderingen nog te factureren investeringsbijdragen en kapitaallastenvergoeding aan een verbonden partij, te weten Vervoerregio Amsterdam voor € 2,4 miljoen (2021: € 6,2 miljoen), nog te factureren investeringsbijdragen aan een verbonden partij, te weten gemeente Amsterdam voor € 0,9 miljoen (2021: € 0,1 miljoen), een te vorderen bijdrage voor brandstofkosten aan een verbonden partij, te weten gemeente Amsterdam van € 0,4 miljoen (2021: € 0,2 miljoen) en te vorderen dekkingsresultaat op een verbonden, te weten gemeente Amsterdam voor € 2,1 miljoen (2021; € 0,6 miljoen).

Verder bestaat deze post uit vooruitbetaalde huur, verzekeringspremies en onderhoudscontracten voor € 3,2 miljoen (2021: € 1,0 miljoen), uit vorderingen uit kaartverkopen voor € 3,0 miljoen (2021: € 2,6 miljoen) en nog te ontvangen verhaalschade € 0,8 miljoen (2021: € 0,5 miljoen) en uit vooruitbetaalde vennootschapsbelasting op voorlopige en definitieve aanslagen over de periode 2016-2022 van € 2,2 miljoen (2021: € 6,4 miljoen).

In juli 2022 heeft de fiscale eenheid GVB Holding NV overeenstemming met de belastingdienst bereikt over de vennootschapsbelasting geldend voor de periode 2016 tot en met 2021. Deze overeenstemming heeft erin geresulteerd dat de fiscale eenheid over deze periode € 0,4 miljoen aan vennootschapsbelasting dient te betalen. Deze positie is als schuld in GVB Holding NV verantwoord.

De boekwaarde van de opgenomen vorderingen benadert de reële waarde, gegeven het kortlopende karakter van de vorderingen en het feit dat waar nodig voorzieningen voor oninbaarheid zijn gevormd. 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 2022 voor € 35,6 miljoen (2021: € 29,7 miljoen) uit vrij opneembare banktegoeden en kasmiddelen. Een bedrag van € 10,2 miljoen (2021: € 10,2 miljoen) is ondergebracht in spaarproducten die vrij opneembaar zijn en een variabele rente hebben.

8. Groepsvermogen

Tabel 49

Bedragen in duizenden euro's	Gestort aandelenkapitaal	Agio	Wettelijke reserves	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	2022	2021
Boekwaarde op 1 januari	20.001	58.830	940	14.358	5.206	99.335	94.128
Prioriteitsaandeel	-	-	-	-	-	-	1
Toevoeging wettelijke reserves	-	-	698	-698	-	-	-
Resultaatbestemming	-	-	-	5.206	-5.206	-	-
Resultaat boekjaar	-	-	-	-	1.043	1.043	5.206
Boekwaarde op 31 december	20.001	58.830	1.638	18.866	1.043	100.378	99.335

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 dienstakken GVB, Veren en MEA BV, boven de waarde van het geplaatste en gestorte kapitaal.

Wettelijke reserves

Wettelijke reserves heeft betrekking op geactiveerde eigen uren voor immateriële vaste activa.

Overige reserves

Het resultaat over 2021 is toegevoegd aan de overige reserves conform het voorstel van het bestuur.

Voorstel tot resultaatbestemming

De jaarrekening 2021 is vastgesteld in de algemene vergadering, gehouden op 18 mei 2022. De algemene vergadering heeft de bestemming van het resultaat vastgesteld conform het voorstel van het bestuur.

Aan de algemene vergadering van 12 mei 2023 wordt voorgesteld het resultaat over 2022 van € 1,0 miljoen toe te voegen aan de overige reserves.

9. Voorzieningen

Tabel 50

Bedragen in duizenden euro's	1 januari 2022	Dotatie	Onttrekking	Vrijval	31 december 2022
Personeelsvoorzieningen					
FLP	2.085	-	343	-142	1.600
Uitkering bij jubilea	3.925	-	322	-50	3.553
WGA	4.247	511	811	-	3.947
Reorganisatie	648	1.011	1.101	-	558
Zware beroepenregeling	5.988	3.574	2.279	-	7.283
Langdurig zieken	1.002	534	-	-	1.536
Voormalig personeel	1.232	797	701	-	1.328
Overige personeelsvoorzieningen	1.024	98	183	-	939
Totaal personeelsvoorzieningen	20.151	6.525	5.740	-192	20.744
Overige voorzieningen					
Instandhoudingsverplichtingen tram	13.133	488	7.785	-	5.836
Instandhoudingsverplichtingen metro	-	3.530	-	-	3.530
	13.133	4.018	7.785	-	9.366
Totaal	33.284	10.543	13.525	-192	30.110

Personeelsvoorzieningen

De dotatie voor uitkering bij jubilea bestaat voor € 127 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 tram

GVB Activa BV heeft verplichtingen richting gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam met betrekking tot de instandhouding van de strategische activa waaronder trammaterieel. Deze voorziening voor instandhoudingsverplichtingen is opgenomen voor de verwachte uitgaven in verband met het moeten voldoen aan instandhoudingsverplichtingen voor het trammaterieel ter hoogte van het bedrag dat op balansdatum als verplichting aanwezig is. Jaarlijks vindt een herijking plaats.

Instandhoudingsvoorzieningen metro

GVB Activa BV heeft verplichtingen richting gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam met betrekking tot de instandhouding van de strategische activa waaronder metromaterieel. De voorziening voor instandhoudingsverplichtingen is opgenomen voor de verwachte uitgaven in verband met het moeten voldoen aan instandhoudingsverplichtingen voor het metromaterieel ter hoogte van het bedrag dat op balansdatum als verplichting aanwezig is.

Voor verdere toelichting op deze voorzieningen verwijzen we naar de tekst in de grondslagen.

Tabel 51 Specificatie van de voorzieningen naar verwachte looptijd

Bedragen in duizenden euro's	< 1 jaar	> 1 jr < 5 jr	> 5 jaar	Totaal
Personeelsvoorzieningen				
FLP	394	973	233	1.600
Uitkering bij jubilea	318	1.098	2.137	3.553
WGA	1.197	1.991	759	3.947
Reorganisatie	558	-	-	558
Zware beroepenregeling	3.925	3.358	-	7.283
Langdurig zieken	1.536	-	-	1.536
Voormalig personeel	726	402	200	1.328
Overige personeelsvoorzieningen	366	343	230	939
Totaal personeelsvoorzieningen	9.020	8.165	3.559	20.744
Overige voorzieningen				
Instandhoudingsverplichtingen tram	5.635	201	-	5.836
Instandhoudingsverplichtingen metro	3.530	-	-	3.530
	9.165	201	-	9.366
Totaal	18.185	8.366	3.559	30.110

10. Langlopende schulden

Tabel 52

Bedragen in duizenden euro's	31 december 2022	31 december 2021
RCF lening	25.000	78.000
Vastrentende lening	135.000	140.000
Financieringskosten	-224	-345
Totaal	159.776	217.655

De aflossingsverplichting in 2023 van € 5,0 miljoen op de vastrentende lening is opgenomen onder de kortlopende schulden.

Tabel 53

Bedragen in duizenden euro's	1 januari 2022	Aflossing	Toevoeging	31 december 2022	Kortlopend deel op 31 december 2022
RCF lening	78.000	-53.000	-	25.000	
Vastrentende lening	140.000	-	-	140.000	5.000
Totaal	218.000	-53.000	-	165.000	5.000

Tabel 54

Bedragen in duizenden euro's	1 januari 2022	Toevoeging	Afschrijving	31 december 2022
Financieringskosten		-345	-	121
Totaal		-345	-	121

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. Op 31 december 2022 heeft GVB uit deze kredietfaciliteit € 25,0 miljoen 'getrokken'. Deze trekking heeft een looptijd van 1 maand. De rente bedraagt op 31 december 2022 2,148%. Deze kredietfaciliteit wordt gebruikt voor de aanschaf van onder andere nieuwe bussen, trams en metro's. Vervoerregio Amsterdam vergoedt aan GVB de kapitaallasten van deze voertuigen.

Vastrentende lening

In april 2020 heeft GVB externe financiering aangetrokken bij de 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 deze lening.

De financieringskosten zijn in mindering gebracht op de hoogte van de langlopende schulden.

11. Kortlopende schulden

Tabel 55

Bedragen in duizenden euro's	31 december 2022	31 december 2021
Vooruitontvangen bedragen	73.045	47.910
Schulden aan leveranciers	26.603	22.122
Belastingen en premies sociale verzekeringen	7.946	14.731
Schulden terzake van pensioenen	3.295	3.399
Onderhanden projecten	6.932	10.142
Beschikbaarheidsvergoeding OV 2021	4.117	-
Beschikbaarheidsvergoeding OV 2022	6.454	-
Overige schulden	130.457	78.444
Totaal	258.849	176.748

Vooruitontvangen bedragen

In 2022 heeft GVB € 40,0 miljoen vooruit ontvangen van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap voor de OV-studentenkaart 2023 (2021: € 33,9 miljoen). GVB heeft € 5,9 miljoen aan investeringsbijdragen vooruitontvangen van afdeling Verkeer & Openbare Ruimte van gemeente Amsterdam voor de NZK-ponten van GVB Veren BV (2021: € 1,9 miljoen) en € 6,1 miljoen voor verkopen van jaarabonnementen in 2022 waarvan het reisrecht betrekking heeft op 2023 (2021: € 6,1 miljoen). Ook heeft GVB de contractopbrengst voor het asset management van de infrastructuur voor de maand januari 2023 € 11,6 miljoen vooruitontvangen van verbonden partij Vervoerregio Amsterdam en heeft GVB een subsidie van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland, verstrekt voor de aanleg van stallingladeras om te komen tot reductie van CO₂ en andere schadelijk stoffen vooruit ontvangen van € 2,7 miljoen. Verder bestaat deze post uit € 3,3 miljoen vooruitontvangen subsidie voor de voorraad van de M5-metro's (2021: € 3,6 miljoen).

Schulden aan leveranciers

Schulden aan leveranciers betreft voor € 0,3 miljoen een schuld aan een verbonden partij, te weten gemeente Amsterdam.

Belastingen en premies sociale verzekeringen

De af te dragen loonheffing en premie sociale verzekeringen bedraagt € 12,7 miljoen (2021 € 13,0 miljoen). De nog te ontvangen omzetbelasting bedraagt € 5,2 miljoen (2021: € 1,5 miljoen af te dragen) en de af te dragen BUA bedraagt € 0,3 miljoen (2021: € 0,3 miljoen).

Onderhanden projecten

Voor de specificatie van de verplichting op onderhanden projecten, zie pg. 146.

Beschikbaarheidsvergoeding OV 2021 en 2022

GVB heeft € 4,1 miljoen teveel ontvangen aan beschikbaarheidsvergoeding betreffende 2021 en € 6,5 miljoen teveel ontvangen betreffende 2022.

Overige schulden

Overige schulden bestaat met name uit een schuld aan personeel € 28,7 miljoen (2021: € 28,8 miljoen) en op 31 december 2022 nog te betalen kosten met betrekking tot 2022 waarvoor nog geen facturen zijn ontvangen € 65,1 miljoen (2021 € 35,8 miljoen). Verder bestaat deze post uit de van Vervoerregio Amsterdam teveel ontvangen subsidie voor de exploitatie van het openbaar vervoer en sociale veiligheid (inclusief bonussen en malussen) van € 3,7 miljoen (2021: € 1,0 miljoen), verplichtingen betreffende afrekeningen kaartverkoop € 3,8 miljoen (2021: € 1,4 miljoen), nog te

betalen eigen risico € 2,6 miljoen (2021: € 2,2 miljoen) en is de aflossingsverplichting op een langlopende lening van € 5,0 miljoen opgenomen onder de overige schulden. Daarnaast heeft GVB een verplichting aan verbonden partij Vervoerregio Amsterdam betreffende afrekeningen contractopbrengsten ter hoogte van € 19,3 miljoen.

De boekwaarde van de kortlopende schulden benadert de reële waarde daarvan, gegeven de korte looptijd van de opgenomen posten. 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, energiecontracten en investeringen

Operationele lease langlopende huurcontracten en energiecontracten

De nominale waarde van de op 31 december 2022 resterende termijnen voor operationele lease, langlopende huurcontracten en energiecontracten bedraagt € 60,0 miljoen.

Het betaalschema luidt als volgt:

Tabel 56

Bedragen in duizenden euro's	Operationele lease	Langlopende huurcontracten	Energiecontracten	Totaal per jaar
Jaar				
2023	578	1.985	51.670	54.233
2024	422	1.363	1.790	3.575
2025	191	632	-	823
2026	117	594	-	711
2027 en verder	160	498	-	658
Totaal	1.468	5.072	53.460	60.000

Operationele lease

De operationele leasecontracten hebben betrekking op 96 leaseauto's. Gedurende het verslagjaar zijn leasebetalingen in de winst-en-verliesrekening verwerkt voor een bedrag van € 1,2 miljoen.

Langlopende huurcontracten

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 €1,7 miljoen.

Energiecontracten

Op 31 december 2022 staat een bedrag van € 53,5 miljoen uit aan verplichtingen voor afgesloten energiecontracten. Dit betreft de verplichtingen voor 2023 en voor een deel van 2024.

Investerings

Op 31 december 2022 staat een bedrag van € 141,1 miljoen (2021: € 121,9 miljoen) uit aan verplichtingen voor investeringen in materiële vaste activa. Dit betreft voor € 67,4 miljoen verplichtingen voor bussen (ZEB), voor € 49,6 miljoen metro (M7), voor € 8,8 miljoen verplichtingen voor trams (15G) en voor € 3,0 miljoen verplichtingen voor Noordzee Kanaal ponten. Alle verplichtingen voor investeringen in Noordzee Kanaal ponten worden gedekt door een investeringssubsidie van de opdrachtgever. Het Noordzee Kanalen project zal in 2023 worden afgerond.

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 Asset Management Railinfra Overeenkomst (AMRI)

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, GVB Infra BV en GVB Activa 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 van de aanschaf van het rollend materieel.

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 2022

12. Netto-omzet

Tabel 57

Bedragen in duizenden euro's	2022	2021
Reizigersopbrengsten	278.602	173.970
Contractopbrengsten *	4.603	10.034
Contractopbrengst exploitatie veren **	18.310	16.320
Contractopbrengst dagelijks onderhoud en beheer infrastructuur **	1.179	47.315
Contractopbrengst meerjarenvervangingsplan infrastructuur tram en metro **	4.373	26.625
Contractopbrengst dagelijks onderhoud en beheer infrastructuur ***	60.751	-
Contractopbrengst meerjarenvervangingsplan infrastructuur tram en metro ***	23.138	-
Opbrengst uit werken voor derden	42.544	32.322
Totaal	433.500	306.586

Reizigersopbrengsten

De coronapandemie heeft in 2022 minder grote gevolgen gehad voor de reizigersopbrengsten dan in 2021 al zijn de reizigersopbrengsten nog steeds € 53,2 miljoen lager dan in 2019.

Contractopbrengsten

De contractopbrengsten aangeduid met een * betreffen het contract exploitatie openbaar vervoer inclusief sociale veiligheid met Vervoerregio Amsterdam.

GVB Infra BV had tot eind 2021 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. Die overeenkomsten vertegenwoordigen voor 2022 een nagekomen waarde van € 5,6 miljoen (2021: € 73,9 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.

Contractopbrengsten met ** betreffen de contractopbrengsten van gemeente Amsterdam voor € 23,9 miljoen (in 2021 was dit € 90,3 miljoen inclusief 73,9 miljoen betreffende contractopbrengsten onderhoud en meerjarenvervangingsplan infrastructuur).

Contractopbrengsten met *** hebben betrekking op de contractopbrengsten van Vervoerregio Amsterdam betreffende de infrastructuur voor € 83,9 miljoen (in 2021 ontving GVB deze contractopbrengsten van gemeente Amsterdam).

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 2022 (BVOV2022) van € 77,8 miljoen (2021: € 156,9 miljoen).

In augustus 2022 heeft GVB een voorschot van € 84,3 miljoen ontvangen van Vervoerregio Amsterdam op het totaal van de ingediende BVOV2022 van € 77,8 miljoen. Het teveel ontvangen bedrag is opgenomen onder de kortlopende schulden.

Overige bedrijfsopbrengsten betreft 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 58

Bedragen in duizenden euro's	2022	2021
Materiaalverbruik en voorraadkosten	13.126	17.236
Inventariskosten	3.040	2.955
Overige grond- en hulpstoffen	768	961
Totaal	16.934	21.152

15. Kosten uitbesteed werk en andere externe kosten

Tabel 59

Bedragen in duizenden euro's	2022	2021
Tijdelijk ingehuurd personeel	60.377	36.099
Uitbesteed werk aannemers	34.469	30.804
Diensten door derden	56.645	42.992
Energiekosten	26.577	19.893
Belastingen en verzekeringen	8.305	7.125
Huur	2.776	2.874
Transportkosten	1.172	954
Diverse bedrijfskosten	21.045	17.407
Dotatie voorzieningen	4.018	33
Totaal	215.384	158.181

Tijdelijk ingehuurd personeel

De hogere inhuur ten opzichte van 2021 is veroorzaakt door hogere uitstroom dan verwacht op de vaste formatie. De overspannen arbeidsmarkt leidt tot extra inhuur in plaats van vaste medewerkers. Verder is er meer inhuur door diverse grote projecten.

Energiekosten

De energiekosten zijn in 2022 gestegen door toegenomen energietarieven ten opzichte van 2021.

Honorarium accountantsorganisatie

In het boekjaar zijn de volgende bedragen aan accountantshonoraria ten laste van het resultaat gebracht:

Tabel 60

Bedragen in duizenden euro's	2022 KPMG	2021 KPMG
Controle van de jaarrekening	404	380
Andere controlewerkzaamheden	378	149
Totaal controlewerkzaamheden	782	529
Fiscale advisering	-	48
Overige advisering	74	72
Totaal	856	649

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.

Dotatie voorzieningen

De dotatie voorzieningen betreft de dotatie aan instandhoudingsvoorzieningen voor het instandhouden van het rijdend materieel.

16. Lonen en salarissen

Tabel 61

Bedragen in duizenden euro's	2022	2021
Salarissen	201.563	200.892
Overige personeelskosten	10.466	6.305
Totaal	212.029	207.197

Tabel 62 **Personeelsaantallen**

	2022	2021
FTE (jaargemiddelde)	3.189	3.350
FTE (ultimo jaar)	3.127	3.239
Aantal eigen personeelsleden (jaargemiddelde)	3.397	3.561
Aantal eigen personeelsleden (ultimo jaar)	3.332	3.444

Hiervan waren 0 werknemers werkzaam buiten Nederland (2021:0).

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 63 **Bezoldiging statutaire directie en commissarissen**

Bedragen in duizenden euro's	2022	2021
Algemeen directeur		
* Reguliere beloning	186	180
* Mobiliteitsvergoeding	6	5
* Pensioenlasten	24	24
Financieel directeur		
* Reguliere beloning	186	179
* Mobiliteitsvergoeding	6	6
* Pensioenlasten	24	24
Directeur Techniek en Operatie		
* Reguliere beloning	187	181
* Mobiliteitsvergoeding	4	4
* Pensioenlasten	25	24
Totaal statutaire directie	648	627
Commissarissen	119	121
Totaal	767	748

17. Sociale lasten en pensioenlasten

Tabel 64

Bedragen in duizenden euro's	2022	2021
Premies sociale verzekeringen	24.839	25.802
Pensioenbijdragen	29.538	30.827
Totaal	54.377	56.629

De pensioenbijdragen betreffen vooral de premie voor de ouderdomspensioenregeling die is ondergebracht bij ABP.

18. Afschrijvingen op (im)materiële vaste activa

Tabel 65

Bedragen in duizenden euro's	2022	2021
Afschrijvingen	72.325	65.944
Boekresultaat desinvesteringen	219	798
Amortisatie investeringsbijdragen	-42.198	-40.884
Totaal	30.346	25.858

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 eventuele opbrengst bij verkoop.

19. Financiële baten en lasten

Tabel 66

Bedragen in duizenden euro's	2022	2021
Financiële baten	632	-201
Financiële lasten	2.613	2.705
Totaal	1.981	2.906

De financiële baten waren in 2021 negatief vanwege de negatieve rente.

20. 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.

In juli 2022 heeft de fiscale eenheid GVB Holding NV overeenstemming met de belastingdienst bereikt over de vennootschapsbelasting geldend voor de periode 2016 tot en met 2021. Deze overeenstemming heeft erin geresulteerd dat de fiscale eenheid over deze periode € 0,4 miljoen aan vennootschapsbelasting dient te betalen. Deze positie is als schuld in GVB Holding NV verantwoord.

De geboekte bedragen aan vennootschapsbelasting, geldend voor de periode 2016 tot en met 2021, zijn in de afzonderlijke entiteiten van de fiscale eenheid GVB Holding NV gecorrigeerd. Voor GVB Holding BV heeft dit geresulteerd in een last vennootschapsbelasting van € 0,6 miljoen. Er resteerde nog een latente belastingvordering van € 0,2 miljoen waardoor het te betalen bedrag aan vennootschapsbelasting met betrekking tot voorgaande jaren uitkwam op € 0,4 miljoen.

Ten aanzien van de grondslag voor het belastbaar bedrag over het boekjaar 2022 binnen de fiscale eenheid worden in het tweede kwartaal van 2023 de gesprekken met de belastingdienst opgestart. 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 67

Bedragen in duizenden euro's	2022	2021
GVB Holding NV vennootschappelijk	915	3
GVB groepsmaatschappijen	-92	1.257
Totaal	823	1.260
Vennootschapsbelasting 2022	262	-
Vennootschapsbelasting correctie voorgaande jaren	561	-
	823	-
Toepasselijk belastingtarief	25,0%	25,0%
Effectief belastingtarief	14,0%	19,5%

Het toepasselijke belastingtarief is het van toepassing zijnde statutaire Nederlandse vennootschapsbelastingtarief. Het effectieve belastingtarief wijkt af van het toepasselijke belastingtarief. De verschillen betreffen:

Tabel 68

Bedragen in duizenden euro's	2022	2021
Resultaat voor belastingen	1.866	6.466
Belasting o.b.v. toepasselijk belastingtarief	-481	-1.617
Belasting o.b.v. effectief belastingtarief	-262	-1.260
Verschil	219	357
Verschil betreft:		
Permanente verschillen (niet aftrekbare kosten)	-140	-152
Cost-plus-methode GVB Activa BV	-1	-3
Toepassing objectvrijstelling GVB Veren BV	360	512
Totaal	219	357

21. Risicobeheersing

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. GVB verwacht prijsstijgingen op kosten en personeel en GVB verwacht nog niet de reizigersaantallen te halen van de periode voor corona, maar met de huidige kredietfaciliteiten meent GVB marktrisico's en het liquiditeitsrisico op te kunnen vangen.

Reële waarde

De reële waarde is de contante waarde van toekomstige kasstromen. De reële waarde van de in de balans opgenomen financiële instrumenten verantwoord onder de liquide middelen, kortlopende vorderingen, financiële vaste activa, kortlopende en langlopende schulden benadert de boekwaarde daarvan.

22. Overige gegevens

Gebeurtenissen na balansdatum

Er zijn geen gebeurtenissen na balansdatum die nieuwe informatie geven over de feitelijke situatie op balansdatum.

Vennootschappelijke jaarrekening 2022

Vennootschappelijke balans op 31 december 2022 (voor resultaatbestemming)

Tabel 69

Bedragen in duizenden euro's	31 december 2022	31 december 2021
Activa		
Vaste activa		
23 Financiële vaste activa	126.938	105.494
Totaal vaste activa	126.938	105.494
Vlottende activa		
24 Vorderingen	101.009	60.338
25 Liquide middelen	10.301	10.424
Totaal vlottende activa	111.310	70.762
Totaal activa	238.248	176.256
Passiva		
26 Gestort aandelenkapitaal	20.001	20.001
26 Agio	58.830	58.830
26 Overige reserves	20.617	15.385
26 Onverdeeld resultaat	1.253	5.232
26 Eigen vermogen	100.701	99.448
27 Langlopende schulden	55.000	55.000
28 Kortlopende schulden	82.547	21.808
Totaal passiva	238.248	176.256

De toelichtingen op pagina 169 tot en met 174 maken integraal deel uit van deze jaarrekening.

Vennootschappelijke winst-en-verliesrekening over 2022

Tabel 70

Bedragen in duizenden euro's	2022	2021
Overige baten en lasten, na belastingen	247	7
Aandeel in resultaat van ondernemingen waarin wordt deelgenomen, na belastingen	1.006	5.225
Netto resultaat	1.253	5.232

De toelichtingen op pagina 169 tot en met 174 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 2022, dat is geëindigd op balansdatum 31 december 2022.

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 die zijn beschreven in de geconsolideerde jaarrekening.

Financiële instrumenten

In de vennootschappelijke jaarrekening worden financiële instrumenten gepresenteerd op basis van hun juridische vorm.

Eigen vermogen

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. 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. De eventuele negatieve stand van het eigen vermogen van een dochter komt daardoor tot uiting in het eigen vermogen van GVB Holding NV vennootschappelijk 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.

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 tansacties 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 2022

23. Financiële vaste activa

Tabel 71

Bedragen in duizenden euro's	31 december 2022	31 december 2021
Latente belastingvorderingen	-	151
Deelnemingen in dochtermaatschappijen	46.838	51.243
Vorderingen op dochtermaatschappijen	80.100	54.100
Totaal	126.938	105.494

Latente belastingvorderingen

De latente belastingvorderingen zijn vanaf 2016 ontstaan als gevolg van de invoering van de vennootschapsbelasting en hebben betrekking op compensabele verliezen. In juli 2022 heeft de fiscale eenheid GVB Holding NV overeenstemming met de belastingdienst bereikt over de vennootschapsbelasting geldend voor de periode 2016 tot en met 2021. In deze overeenstemming is de latente belastingvordering vervallen.

Deelnemingen in dochtermaatschappijen

De waarde van de deelnemingen in dochtermaatschappijen is per saldo afgenomen ten opzichte van 2021. Deze afname bestaat uit een toename van € 1,2 miljoen door de resultaten van de dochtermaatschappijen en een afname van € 5,4 miljoen door de ontvangen dividenduitkeringen van dochtermaatschappijen GVB Infra BV en GVB Veren BV.

Vorderingen op dochtermaatschappijen

De vordering op 31 december 2022 betreft een langlopende lening aan GVB Activa BV van € 80,0 miljoen (2021: 54,0 miljoen) en een langlopende lening aan GVB Commercieel Vervoer BV van € 0,1 miljoen (2021: € 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.

24. Vorderingen

Tabel 72

Bedragen in duizenden euro's	31 december 2022	31 december 2021
Vorderingen op dochtermaatschappijen	98.805	53.940
Overige vorderingen	2.204	6.398
Totaal	101.009	60.338

Vorderingen op groepsmaatschappijen

GVB Holding NV heeft een kortlopende lening verstrekt aan GVB Activa BV van € 98,5 miljoen (2021: € 53,9 miljoen). De rente voor de lening 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.

De boekwaarde van de opgenomen vorderingen benadert de reële waarde, gegeven het kortlopende karakter van de vorderingen en het feit dat waar nodig voorzieningen voor oninbaarheid zijn gevormd. Alle vorderingen, met uitzondering van de vooruitbetaalde vennootschapsbelasting, hebben een looptijd korter dan één jaar.

25. Liquide middelen

De liquide middelen bestaan op 31 december 2022 voor € 0,1 miljoen (2021: € 0,2 miljoen) uit vrij opneembare banktegoeden. Een bedrag van € 10,2 miljoen (2021: € 10,2 miljoen) is ondergebracht in spaarproducten waarbij de rente variabel is en de bedragen vrij opneembaar zijn.

26. Eigen vermogen

Tabel 73

Bedragen in duizenden euro's	Gestort aandelenkapitaal	Agio	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	2022	2021
Boekwaarde op 1 januari	20.001	58.830	15.385	5.232	99.448	94.215
Prioriteitsaandeel	-	-	-	-	-	1
Resultaatbestemming	-	-	5.232	-5.232	-	-
Resultaat boekjaar	-	-	-	1.253	1.253	5.232
Boekwaarde op 31 december	20.001	58.830	20.617	1.253	100.701	99.448

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. Deelneming GVB Stations Retail & Ontwikkeling BV met een negatieve nettovermogenswaarde wordt op nihil gewaardeerd omdat de vennootschap niet geheel of ten dele garant staat voor de schulden van deze deelneming, en ook geen feitelijke verplichting heeft de deelneming in staat te stellen tot betaling van haar schulden. Het aandeel van de vennootschap in de negatieve nettovermogenswaarde in deelneming GVB Stations Retail & Ontwikkeling BV bedraagt EUR € 0,3 miljoen (2021: € 0,1 miljoen). Het niet verwerkte aandeel in het verlies over het boekjaar

bedraagt € 0,2 miljoen (2021: € 26 duizend). De cumulatieve verliezen van deelneming bedragen per balansdatum € 1,6 miljoen (2021: € 1,4 miljoen).

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 2021 is toegevoegd aan de overige reserves conform het voorstel van het bestuur.

Voorstel tot resultaatbestemming

De jaarrekening 2021 is vastgesteld in de algemene vergadering gehouden op 18 mei 2022. De algemene vergadering heeft de bestemming van het resultaat vastgesteld conform het voorstel van het bestuur.

Aan de algemene vergadering van 12 mei 2023 wordt voorgesteld het resultaat over 2022 van € 1,3 miljoen toe te voegen aan de overige reserves.

27. Langlopende schulden

De langlopende schuld aan GVB Exploitatie BV bedraagt op 31 december 2022 € 44,0 miljoen (2021: € 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 2022 € 11,0 miljoen (2021: € 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.

Er zijn in 2022 geen mutaties in beide langlopende leningen.

28. Kortlopende schulden

De kortlopende schulden bestaan bijna geheel uit schulden aan dochtermaatschappijen. Over deze leningen is rente verschuldigd.

De boekwaarde van de kortlopende schulden benadert de reële waarde daarvan, gegeven de korte looptijd van de opgenomen posten. Alle kortlopende schulden hebben een looptijd korter dan één jaar.

29. Overige gegevens

Personeelsaantallen

In 2022 zijn 0 werknemers in dienst (2021: 0) en 0 werknemers werkzaam buiten Nederland (2021: 0).

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, GVB Infra BV en GVB Activa BV.

Dividenduitkering

Aan de algemene vergadering van aandeelhouders van 12 mei 2023 wordt voorgesteld om over 2022 geen dividend aan de aandeelhouder uit te keren waardoor aan de voorwaarden van de beschikbaarheidsvergoeding wordt voldaan.

Transacties met verbonden partijen

Voor transacties met verbonden partijen verwijzen we naar de geconsolideerde jaarrekening.

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.

Gebeurtenissen na balansdatum

Er zijn geen gebeurtenissen na balansdatum die nieuwe informatie geven over de feitelijke situatie op balansdatum.

Amsterdam, 12 april 2023

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

Controleverklaring

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 2022 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 2022 en van het resultaat over 2022, 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 2022;
2. de geconsolideerde en vennootschappelijke winst-en-verliesrekening over 2022; 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 vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Controleaanpak continuïteit

De directie heeft zijn continuïteitsbeoordeling uitgevoerd en geen significante continuïteitsrisico's geïdentificeerd. Onze procedures om de continuïteitsbeoordeling van de directie te beoordelen omvatten onder andere:

- overwegen of de continuïteitsrisicoanalyse door de directie alle relevante informatie bevat waarvan wij als gevolg van de controle kennis hebben;
- overwegen of de ontwikkeling in energieprijzen aanleiding geven tot een continuïteitsrisico;
- analyse van de financiële positie per ultimo boekjaar en ten opzichte van voorgaand boekjaar op indicatoren die kunnen duiden op significante continuïteitsrisico's.

De resultaten van onze risicobeoordelingsprocedures hebben geen aanleiding gegeven om additionele controlewerkzaamheden op de continuïteitsbeoordeling uit te voeren.

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-naleving 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 toezichhoudende 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.

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 instandhoudings-verplichting 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.
- **Afgrenzing kosten en opbrengsten inzake de beschikbaarheidsvergoeding**

Risico:

- Na 2022 ontvangt GVB Holding N.V. geen beschikbaarheidsvergoeding meer. Derhalve is een juiste afgrenzing van kosten en opbrengsten cruciaal voor de juiste berekening van de beschikbaarheidsvergoeding over 2022. Het risico bestaat, gezien het duidelijke afgrensmoment, dat kosten te hoog en opbrengsten te laag worden verantwoord.

Controleaanpak:

- Wij hebben de opzet en de implementatie geëvalueerd van interne beheersingsmaatregelen die relevant zijn voor het mitigeren van het risico voor wat betreft de afgrenzing van kosten en opbrengsten rondom einde boekjaar.
- Wij hebben gegevensgerichte werkzaamheden uitgevoerd specifiek op de afgrenzing van de kosten en opbrengsten en de bijbehorende overlopende balansposten. Deze werkzaamheden omvatten ook het herleiden van transacties naar de broninformatie.

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-stelsel 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 gereede 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 gereede 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 ongedeelde verantwoordelijkheid voor het oordeel zijn wij verantwoordelijk voor het verkrijgen van voldoende geschikte controle-informatie met betrekking tot de financiële informatie van de onderdelen of activiteiten binnen de groep. In dat kader zijn wij ook verantwoordelijk voor de aansturing van, het toezicht op en de uitvoering van de groepscontrole.

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, 12 april 2023

KPMG Accountants N.V.

J.J. van den Berg RA

Bijlagen

Colofon

Fotografie

Lex Draijer, Arjo Frank Kievits, JoJo Creatieve Communicatie, Media Monks

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 2022'.

GVB

Arlandaweg 106
1043 HP Amsterdam
020 460 6060
www.gvb.nl

Begrippenlijst

Aandeelhouder

Gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam zijn aandeelhouders van GVB Holding NV.

CO₂-Prestatieladder

Duurzaamheidsinstrument dat bedrijven en overheden helpt bij het reduceren van CO₂-uitstoot en kosten binnen de bedrijfsvoering, in projecten en in de keten. De prestatieladder wordt als CO₂-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 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.

Liquiditeit

De mate waarin GVB aan lopende betalingsverplichtingen kan voldoen.

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.