

GVB Holding NV

Jaarverslag 2023



Inhoud

Bestuursverslag

GVB in vogelvlucht	5
Voorwoord	6
Profiel	11
Kerncijfers	13
Maatschappelijke waarde	16

Ontwikkelingen en strategie	21
Externe ontwikkelingen	22
Missie, visie, strategie	24

GVB in 2023	29
Onze focus in 2023	30
Gastvrije gids	31
Operationeel excellente vervoerder	41
Expert en partner	49
Robuust fundament	53
Financieel resultaat	71

Governance	77
Hoofdpijnen	78
Risicomanagement	85
Interne besturing	91

Verslag raad van commissarissen	97
--	----



Jaarrekening 2023

107

Geconsolideerde jaarrekening 2023

108

Geconsolideerde balans op 31 december 2023 (voor resultaatbestemming) 109

Geconsolideerde winst-en-verliesrekening over 2023 110

Geconsolideerd kasstroomoverzicht over 2023 111

Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening 112

Grondslagen 115

Toelichting bij de geconsolideerde balans op 31 december 2023 129

Niet uit de balans blijvende rechten en verplichtingen 142

Toelichting bij de geconsolideerde winst-en-verliesrekening over 2023 146

Vennootschappelijke jaarrekening 2023

153

Vennootschappelijke balans op 31 december 2023 (voor resultaatbestemming) 154

Vennootschappelijke winst-en-verliesrekening over 2023 155

Toelichting bij de vennootschappelijke jaarrekening 156

Toelichting bij de vennootschappelijke balans op 31 december 2023 157

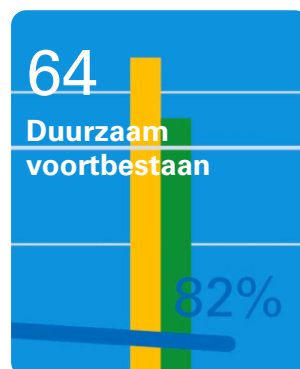
Controleverklaring

161

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant 162

Bijlagen 167

Begrippenlijst 170





61 Dorplein
Station Rotterdam
12:43

Eva reist altijd met
10% KORTING
10% korting

10% korting op OV
met OV-chipkaart
Reserveer nu
OV-chipkaart
10% korting op OV

De- / public domain
Master Strength

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

Voor GVB was 2023 een spannend jaar dat met veel onzekerheden was omgeven. Toch is het in financiële zin beter verlopen dan we hadden voorzien.

Meer onzekerheden

Het jaar 2022 eindigden we nog met de nasleep van de coronaperiode; meermalen hadden we de prognoses van de reizigersaantallen naar beneden moeten bijstellen. En we konden niet goed voorspellen hoe sterk we in 2023 zouden kunnen herstellen.

We konden niet goed voorspellen hoe sterk we konden herstellen

Geopolitieke en economische ontwikkelingen leidden daarnaast tot meer onzekerheid. Onder meer de oorlogen in Oekraïne en het Midden-Oosten en de ongebruikelijk hoge inflatie dreven de prijzen van energie en materieel op. Ook de schaarste op de arbeidsmarkt werd volop zichtbaar.

Het jaar 2023 was ook het jaar waarin de post-coronasteun van de rijksoverheid eindigde: de beschikbaarheidsvergoeding die was ingesteld om de gevolgen van de coronacrisis te bolwerken, werd omgezet in een lagere 'transitievergoeding'.

Grote groepen reizigers terug

De reizigers zijn in grote getale teruggekomen. Nog steeds gebruikt de forens het OV minder dan voorheen vanwege het hybride werken, maar andere reizigersgroepen – zoals toeristen en dagjesmensen – compenseren dit flink.

We zijn ervan overtuigd dat het grotere reisgemak daaraan heeft bijgedragen. In het oog springend is vooral de introductie van OVpay: het in- en uitchecken met de bankpas of creditcard. We zien dat al 15% van de reizigers hiervan gebruik maakt. Ook onze eigen GVB-app Gappie is een succes: deze wordt inmiddels gemiddeld een miljoen keer per maand gebruikt. In december 2023 hebben we een nieuwe versie gelanceerd die nog gebruiksvriendelijker is en nog beter helpt bij de reisplanning.

Uitval door personeelstekort

Tegelijkertijd beseffen we dat we onze reizigers niet altijd optimaal hebben bediend. Vooral door personeelstekorten en door uitval van materieel – bijvoorbeeld vanwege onvoorzien noodzakelijk onderhoud of kinderziektes bij de introductie van nieuwe voertuigen zoals de M7-metro – hebben we niet alle dagen de volledige dienstregeling kunnen rijden.

We hebben een aantal keren moeten afschalen. Dit betekende voor reizigers niet alleen dat er minder frequent een bus of tram reed, maar ook dat zij last hadden van grote drukte in de voertuigen. We hebben ervoor gekozen om zo veel mogelijk alleen op hoogfrequente lijnen af te schalen, zodat de hinder voor reizigers voornamelijk beperkt bleef tot enkele minuten vertraging. Daarnaast hebben we te maken met de renovatiewerkzaamheden die de gemeente uitvoert aan bruggen en kades. Hierdoor waren we genoodzaakt om zo'n 250 Tijdelijke Verkeersmaatregelen te nemen.

Elke inperking of elk extra ongemak doet ons pijn. Van groot belang is in elk geval dat áls ritten uitvallen of een lijn noodgedwongen een andere route volgt, we de reizigers hier tijdig en accuraat over informeren. We beseffen dat we op dat gebied soms tekortschoten: de reisinformatie is niet altijd optimaal geweest, met name bij verstoringen. Dit gaan we in 2024 verbeteren.

Elke inperking of elk extra ongemak doet ons pijn

We zien dit ongemak begrijpelijkerwijs terug in het oordeel van de reiziger over GVB. De klanttevredenheid bleek in 2023 een fractie lager uit te vallen dan in 2022.

Hoog ziekteverzuim

De druk op de operatie werd helaas ook versterkt door het verzuim. Het is weliswaar bij GVB niet slechter gesteld dan in de hele OV-sector, maar toch vinden we het verzuim bij een aantal onderdelen van onze organisatie veel te hoog. We hebben op diverse vlakken actie ondernomen, onder meer met een gerichte preventieaanpak en -training. Ook hebben we ruim aandacht besteed aan de rol die het management speelt bij verzuim en de terugkeer naar de werkvloer. We hebben getracht het verzuimpercentage met deze intensivering naar beneden te krijgen, wat bij bepaalde afdelingen is gelukt, maar bij andere helaas niet.

Het verzuimprobleem hangt nauw samen met de werkdruk voor de medewerkers: bij verzuim wordt de druk op anderen collega's groter. In het medewerkeronderzoek hebben we gezien dat de werkdrukbeleving voor velen een probleem is. Omdat ook de directie dit uiterst belangrijk vindt, hebben we een verdiepingsonderzoek laten uitvoeren: waar liggen de oorzaken, wat kunnen we concreet aanpakken? Inmiddels hebben we een aantal gerichte maatregelen kunnen doorvoeren, zoals het verruimen van de hersteltijden voor chauffeurs en een verbetering van het rooster. Bij een aantal afdelingen heeft dit tot een daling van verzuim geleid, maar nog niet bij alle afdelingen. Terugdringen van verzuim en werkdrukbeleving blijft daarmee een belangrijk thema voor 2024.

Het verzuimprobleem hangt nauw samen met de werkdruk

Werving geïntensiveerd

Cruciaal is dat we voldoende mensen hebben. En gezien de samenstelling van ons huidige medewerkersbestand moeten we ons daar extra hard voor inzetten: de gemiddelde leeftijd bij GVB ligt rond de 50 jaar, wat inhoudt dat er elk jaar veel medewerkers met pensioen gaan. De arbeidsmarkt was in 2023 onveranderd krap en daar had GVB als groot OV-bedrijf veel last van. Om aan voldoende rijdend en technisch personeel te komen, hebben we onze wervingsinspanningen fors geïntensiveerd. We zijn gericht op zoek gegaan naar nieuwe mensen, en op basis van data passen we campagne-uitingen aan. Ook volgen we nauwlettender de kandidaten in hun sollicitatieprocedure om te voorkomen dat mensen onnodig afhaken.

De eigen rijkschool die we in 2022 op poten hebben gezet en waar buschauffeurs sneller worden opgeleid dan bij andere rijsscholen, slaat aan. Deze busrijsschool is in 2023 uitgeroepen tot de beste van Noord-Holland. Verder hebben we specifieke campagnes gevoerd om nieuwe mensen aan te trekken, zoals zij-instromers en studenten. Uitzendkrachten kunnen eerder een vast contract bemachtigen.

Ondanks deze intensiveringen is het ons niet gelukt om in 2023 voldoende personeel te werven om te voorkomen dat we een dienstregeling zonder afschalingen konden uitvoeren. In 2024 blijven werving en de duurzame inzet van medewerkers belangrijke aandachtspunten. Verheugd zijn we in elk geval met de cao die we hebben afgesloten met de vakbonden. Deze biedt de GVB'ers loonstijgingen en daarmee koopkrachtreparatie: ook zij hebben te kampen met de fors hogere kosten voor levensonderhoud. Dit past bij ons streven een goed werkgever te zijn, wat we ook willen uitstralen naar potentiële nieuwe collega's: GVB is een aantrekkelijk bedrijf om bij te werken, niet alleen vanwege de beloning, maar ook vanwege de diversiteit aan functies en (groei)mogelijkheden.

Werving en duurzame inzet blijven belangrijke aandachtspunten

Netwerk blijft betrouwbaar

We blijven alles op alles zetten om dag in dag uit een betrouwbaar netwerk te bieden. Dat is ook het uitgangspunt van het concept-Vervoerplan 2024 dat we hebben gepresenteerd. Dit plan schetst hoe het OV-netwerk in Amsterdam er in 2024 moet uitzien. Na een uitgebreide consultatie hebben we in nauw overleg met onze opdrachtgever Vervoerregio Amsterdam in 2023 een plan kunnen opstellen waarbij we grote wijzigingen in het netwerk hebben weten te voorkomen. Waar personeelskrapte is, proberen we die op te lossen door de ritfrequentie iets te

verlagen. Dit verkiezen we boven het aantasten van de fijnmazigheid van ons netwerk: de bereikbaarheid voor en mobiliteit van alle Amsterdammers staat voorop.

Duurzaamheid is hier onlosmakelijk onderdeel van. Dat gaat de komende jaren nog zichtbaarder worden. We zijn inmiddels gestart met de voorbereiding van de toekomstige CSRD-rapportage, waarin we volgens Europese richtlijnen nauwkeurig omschrijven hoe duurzaam en maatschappelijk verantwoord we ondernemen. GVB zal aan de hand van vastgestelde criteria verantwoording afleggen.

Duurzaamheid zit in ons DNA. Uiterlijk in 2025 willen we onze hele vloot voor 100% hebben geëlektrificeerd. In 2023 zijn er opnieuw dieselbussen vervangen door elektrische bussen, en die uitrol gaat in 2024 verder. Wel zien we in de markt een probleem ontstaan met de levering van onderdelen, bijvoorbeeld als gevolg van internationale ontwikkelingen. We stellen hiervoor scenario's op voor mogelijke oplossingen.

GVB zet zich in voor de leefbaarheid en bereikbaarheid van de stad. We zijn dan ook blij dat we dit, naar het er nu uitziet, voor lange tijd kunnen blijven doen. Samen met Vervoerregio Amsterdam zijn we gestart met de voorbereiding van een nieuwe investering van de concessie. Het is de verwachting dat de nieuwe concessie eind 2024 ingaat.

Financieel resultaat beter dan verwacht

Het jaar 2023 was geen eenvoudig jaar, maar we mogen niet ontevreden zijn over wat we hebben bereikt. Aan het begin van 2023 voorzagen we een fors tekort op de exploitatie. Maar door een aantal gerichte ingrepen kon GVB Holding NV het verslagjaar afsluiten met een veel minder groot verlies dan eerder gedacht. We wisten bijvoorbeeld de verhoging van de energiekosten te beperken met een scherpe inkoopstrategie en een aantal energiebesparende maatregelen. En de personeelskosten hielden we in de hand met een vacaturestop bij staffuncties en ondersteunende afdelingen.

Dank

2023 was een intensief jaar waarin veel is gevraagd van velen. Allereerst wil ik alle medewerkers bedanken die zich ondanks de personeelskrapte volledig voor de reizigers en ons bedrijf hebben ingezet. Ik kijk dan ook speciaal naar de collega's van het Railinfrabedrijf en bij railmaterieel, die ook nog met een wisseling van het management te maken hadden. Of naar de IT-afdeling die grote projecten heeft uitgevoerd, en de afdeling commercie die naast de ondersteunde functies op het hoofdkantoor vele extra projecten en activiteiten op haar bordje kreeg. Mijn dank is bedrijfsbreed.

2023 was een jaar waarin veel is gevraagd van velen

Daarnaast gaat mijn dank uit naar onze partners en stakeholders: de raad van commissarissen, de Ondernemingsraad, Vervoerregio Amsterdam, onze aandeelhouders (Deelnemingen Amsterdam en de Vervoerregio), de wethouder Vervoer Amsterdam, onze Reizigersadviesraad en Cliëntenbelang. Ik waardeer de open en constructieve samenwerking met al deze partijen enorm.

En uiteraard dank ik alle reizigers die voor ons hebben gekozen om in Amsterdam naar de plek van hun bestemming te gaan. Voor hen doen we het.

Namens het directieteam,
Claudia Zuiderwijk, algemeen directeur
Amsterdam, 27 maart 2024

De rol van Gemeentetram in de oorlog

Begin maart 2024 verschenen het boek en de film *Verdwenen stad*, over de rol van Gemeentetram bij de deportatie van de Joodse bevolking uit Amsterdam in de Tweede Wereldoorlog. Het toenmalige GVB was als dienst onderdeel van de gemeente (tot de verzelfstandiging in 2007).

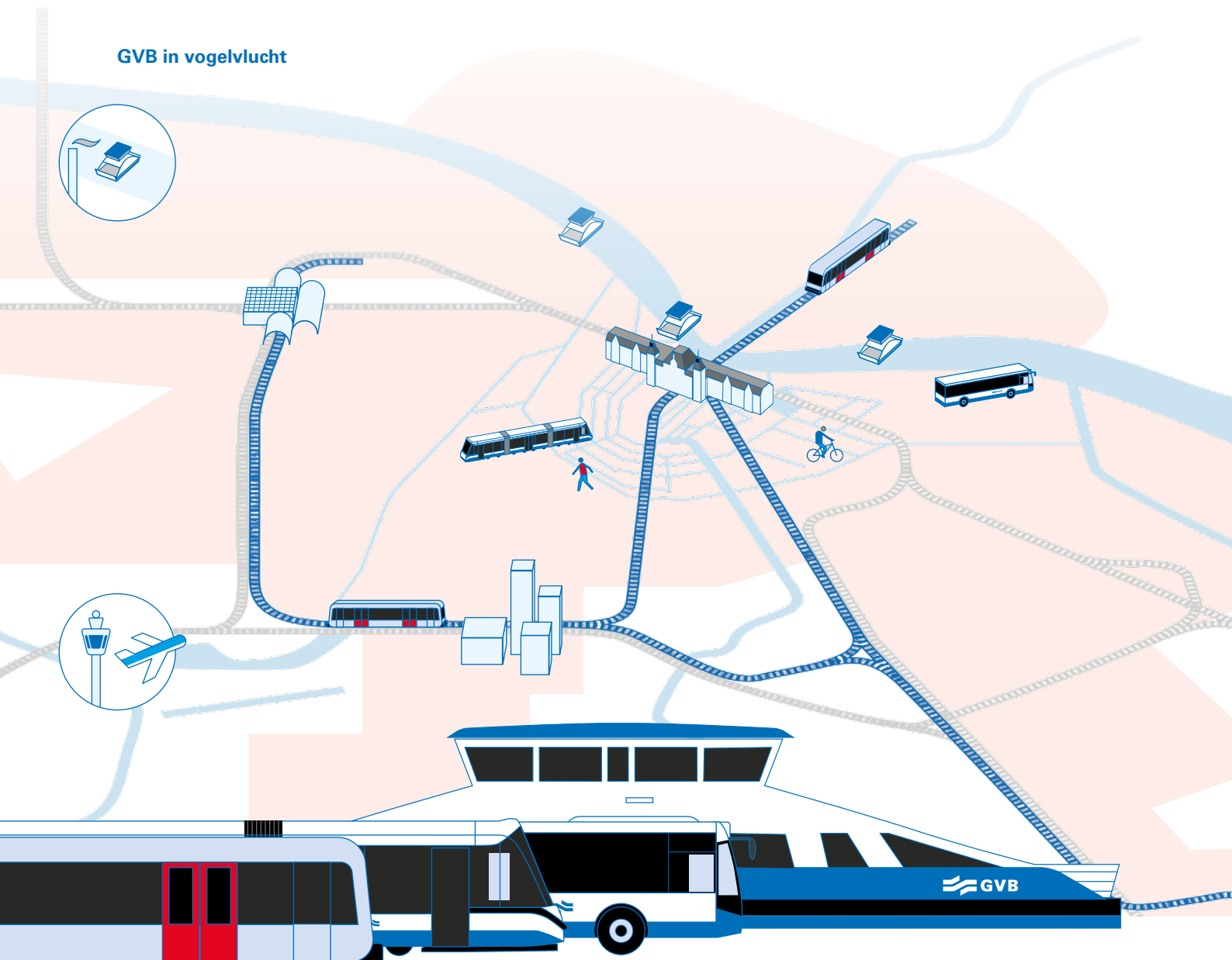
GVB kijkt niet weg van het verleden: we beseffen de verschrikkingen van die periode en ook de rol van de Gemeentetram/het Gemeentevervoerbedrijf daarin. We onderschrijven het belang van de film en het boek die deze feiten, die overigens al eerder bekend waren, in beeld brengen.

De gemeente Amsterdam heeft in 2020 opdracht gegeven aan het NIOD, het Instituut voor Oorlogs-, Holocaust- en Genocidestudies, om een integraal onderzoek uit te voeren naar bestuurlijk Amsterdam. GVB ondersteunt deze opdracht. In het onderzoek worden de dynamiek van de stad en het gemeentelijk beleid in de periode 1930-'50 in samenhang bestudeerd. Het NIOD onderzoekt welke verantwoordelijkheden toenmalige bestuurders en ambtenaren hadden, wat het gemeentelijk beleid was en welke relatie er bestond tussen de verschillende gemeentelijke diensten onderling. Belangrijke gemeentelijke diensten als het GVB en de Sociale Dienst worden in breder verband meegenomen.

Na vooronderzoek in 2019 adviseerde het NIOD om deze integrale analyse te maken. Burgemeester en wethouders hebben dit advies overgenomen.

GVB zal in 2024 in samenwerking met de gemeente in gesprek gaan met verschillende vertegenwoordigers van de Joodse gemeenschap. Nadat het NIOD-onderzoek is afgerond, komen we op basis van de uitkomst daarvan samen met de gemeente met een reactie die recht doet aan wat er is gebeurd.

GVB in vogelvlucht



Metro's

88

2022: metro's 90, trams 227, bussen 222, veren 24

Trams

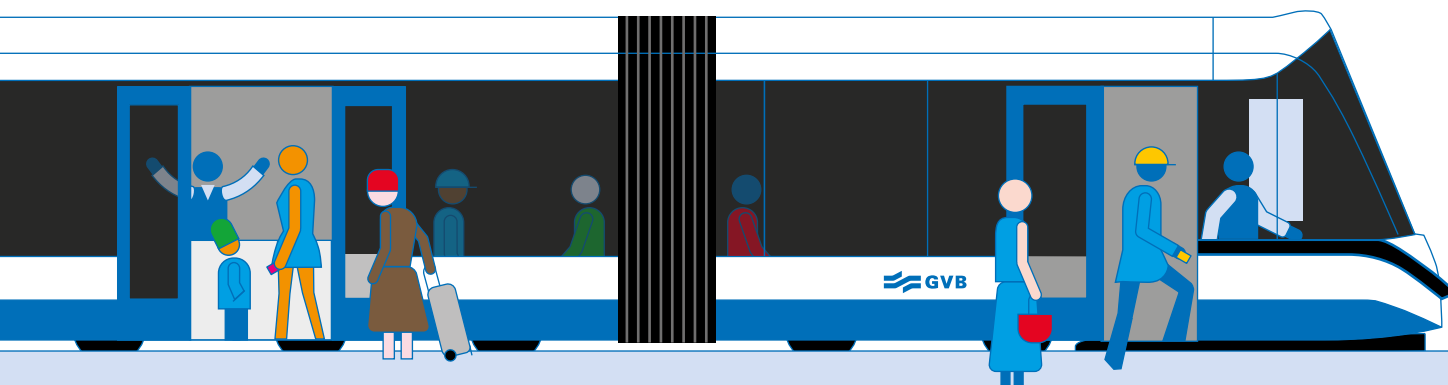
227

Bussen

195

Veren

21



Reizigersritten

816.000

per gemiddelde werkdag incl. Veren

2022: 707.000

Profiel

GVB biedt een integrale OV-oplossing 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. In 2023 vervoerden we gemiddeld ruim 20 miljoen reizigers per maand.

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.

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 gemeente Amsterdam. Aandeelhouders zijn gemeente Amsterdam en sinds 2021 ook Vervoerregio Amsterdam. We exploiteren het openbaar vervoer en zorgen voor handhaving van de veiligheid voor reizigers en medewerkers. GVB is asset manager van de railinfrastructuur voor metro en tram, met de Vervoerregio Amsterdam als asset owner (AMRI-contract) waarbij GVB verantwoordelijk is voor beheer en onderhoud van de railinfrastructuur. Daarnaast is GVB verantwoordelijk voor aanschaf, beheer en onderhoud van de voer- en vaartuigen, procesinstallaties en vastgoed.

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 neemt initiatieven voor modernisering en verduurzaming

Uitstootvrije bedrijfsvoering

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.

Gastvrij, Verbindend, 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 op de veren, maar begint met juiste informatie om de reis te plannen in de app en met betaalgemak. Ook de beleving, de service en de ontmoeting die reizigers hebben op de stations, haltes en perrons zijn belangrijk. 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

We zorgen voor veiligheid, comfort en gastvrije service

plaatsse om reizigers die vragen hebben te helpen. Onze medewerkers van OV-Zorg zorgen ervoor dat het in onze voertuigen en op de haltes en stations veilig is en voelt voor alle reizigers.

We zorgen voor veiligheid, comfort en gastvrije service

Met ongeveer 5000 medewerkers, waarvan 3.250 vaste medewerkers en 1.750 flexibele krachten, 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. Daarnaast zet GVB 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.

We creëren publieke en maatschappelijke waarde voor de stad

De stad Amsterdam voert een beleid dat beoogt om de stad leefbaar, bereikbaar en toegankelijk te maken voor iedereen. Leefbaar staat voor: schoon, autoluw, veilig, groen. Bereikbaar en toegankelijk betekenen dat iedereen toegang heeft tot mobiliteit en zich naar eigen voorkeur door de stad kan bewegen. GVB onderschrijft dit beleid. Het is een belangrijk fundament voor de waarde die we willen creëren.

- GVB biedt een OV-netwerk met een zo groot mogelijke bereikbaarheid voor zoveel mogelijk mensen, inclusief vervoer van en naar kwetsbare wijken en voor kwetsbare groepen;
- GVB opereert zo schoon en duurzaam mogelijk, is bezig aan volledige elektrificering van de vloot, en dringt stroomverbruik zo ver mogelijk terug;
- GVB zet zich in om alle voer- en vaartuigen zo toegankelijk mogelijk te maken;
- GVB wil het OV betaalbaar houden voor iedereen, houdt de kosten beheersbaar en heeft een marktconforme bedrijfsvoering;
- GVB bouwt continu aan een robuust fundament, wil klaar zijn voor de toekomst, onderhoudt en maakt rails en voertuigen van goede kwaliteit.

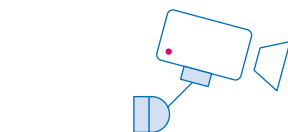
Kerncijfers



Reizigerstevredenheid

64%

van de reizigers geeft GVB een 8 of hoger

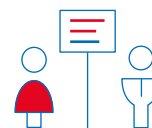


Sociale veiligheid

5,9

2020

6,5

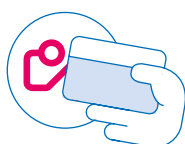


Reisinformatie bij verstoringen

5,6

2022

5,7



Reizigersritten

816.000

per gemiddelde werkdag incl. Veren

2022

707.000



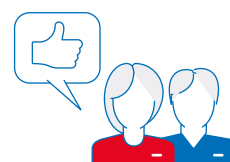
Personeel

3.070

fte, ultimo jaar

2022

3.127



Medewerkersbetrokkenheid

7,0

Zelfde cijfer als 2022, nieuw onderzoek vindt plaats in het voorjaar van 2024

2022

7,0



Participatiewet

13

instroom

2022

12



Transportveiligheid

761

aanrijdingen, aanvaringen

2022

790



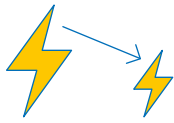
Veiligheid op het werk

6,5

IF-rate (ongevallenfrequentie-index)

2022

6,7



Energie efficiency

29,8%

t.o.v. 2013

2022

10,6%*



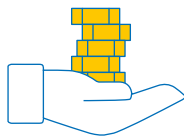
CO₂ uitstoot

20.901

in ton (footprint)

2022

25.031

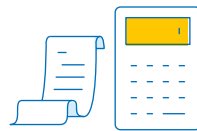


Bedrijfsresultaat

€ 3,1 miljoen

2022

€ 3,8 miljoen



Kostendeckingsgraad

105,7%

Excl. investeringsbijdrage

2022

105,0%



Uitval

in %

3,21

Bus

0,98

Metro

4,06

Tram

2022

1,44

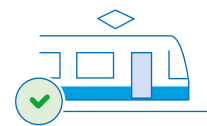
Bus

0,22

Metro

1,94

Tram



Vertrekpunctualiteit

in %

89,1

Bus

95,5

Metro

91,8

Tram

2022

91,0

Bus

98,0

Metro

91,9

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

	2023	2022	2021	2020	2019
Vermogen					
Ultimo, bedragen x € 1 miljoen					
Groepsvermogen	100,2	100,4	99,3	94,1	96,5
Vreemd vermogen	508,4	448,7	427,7	413,2	317,1
<i>waarvan lening</i>					
<i>BNG NWB</i>	222,9	159,8	217,7	184,5	74,6
Balanstotaal	608,6	549,1	527,0	507,3	413,6
Winst-en-verliesrekening					
Bedragen x € 1 miljoen					
Bedrijfsopbrengsten	593,5	532,9	478,4	462,2	481,9
<i>waarvan reizigersopbrengsten</i>	348,5	278,6	174,0	180,4	331,8
<i>waarvan vervoersconcessie</i>					
<i>Amsterdam</i>	0,0	4,6	10,0	14,8	21,3
<i>waarvan beschikbaarheidsvergoeding</i>					
<i>OV</i>	-4,1	77,8	156,9	127,0	0,0
<i>waarvan</i>					
<i>transitievergoeding</i>	40,9	0,0	0,0	0,0	0,0
<i>OV</i>					
Bedrijfslasten	590,4	529,1	469,0	463,6	479,4
<i>waarvan personeelskosten</i>	316,5	326,7	299,9	305,7	313,1
Bedrijfsresultaat	3,1	3,8	9,4	-1,4	2,5
Financiële baten en lasten	-3,8	-2,0	-2,9	-2,1	0,0
Vennootschapsbelasting	0,5	-0,8	-1,3	1,1	-0,5
Resultaat uit deelnemingen	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Resultaat na belastingen	-0,2	1,0	5,2	-2,4	2,0
Financiële positie					
Bedragen x € 1 miljoen					
EBITDA*	36,5	34,2	35,2	18,8	20,6
Netto kasstroom	4,1	5,9	-5,1	3,9	15,6
Ratio's					
Kostendeckingsgraad*	105,7%	105,0%	106,7%	103,5%	99,4%
RONA (Return On Net Assets)*	1,0%	1,4%	2,8%	-0,4%	1,2%
Solvabiliteit*	16,5%	18,3%	18,9%	18,6%	23,3%
Liquiditeit (current ratio)*	0,6	0,5	0,8	0,8	0,7
Rendement op gemiddeld kapitaal*	0,5%	0,7%	1,8%	-0,3%	0,7%

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

Maatschappelijke waarde

De maatschappelijke waarde van GVB voor werknemers, inwoners en bezoekers van Amsterdam is groot. Als openbaar vervoerder zorgt GVB voor de verbinding van mensen met elkaar. Daarmee dragen we bij aan een bereikbare en toegankelijke stad. De kracht van het openbaar vervoer zit in het efficiënt verplaatsen van grote groepen mensen. Daarmee helpen we de (schaarse) openbare ruimte optimaal te benutten. We maken de stad ook leefbaarder doordat we inzetten op een volledig uitstootvrije vloot in 2025.

GVB zorgt voor de verbinding van mensen met elkaar

GVB speelt als aanbieder van openbaar vervoer een belangrijke rol in het realiseren van maatschappelijke opgaven: het OV is een cruciale schakel in het mobiliteitssysteem en de verstedelijking. Bovendien is OV de snelste manier om de klimaatdoelen op het vlak van mobiliteit te halen. Het vergroot de verkeersveiligheid en de gezondheid en het verbetert onze leefomgeving. Veel mensen kunnen dankzij het OV participeren in de samenleving. Daarnaast is GVB een sociale en inclusieve werkgever en draagt het bedrijf bij aan de sociale doelstellingen van de stad.

Impact op de samenleving

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.

De impact van onze activiteiten kan positief én negatief zijn

GVB wil de positieve impact maximaliseren en de negatieve impact minimaliseren, en waarde voor de langere termijn creëren voor de stakeholders en de maatschappij. In de paragraaf 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 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 Amsterdam

OV-netwerk

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

Medewerkers

- 3070 fte
- Veilig en toegankelijk werk
- Bevlogen en betrokken vakmensen

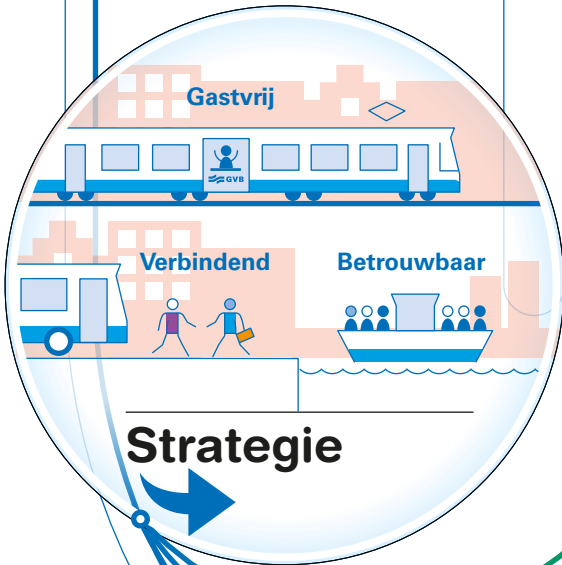
Reizigers en andere relaties

- Aandacht voor stakeholders
- Transparant handelen
- Gastvrijheid

Milieu

- Energieverbruik 142 GWh
- Duurzame elektriciteit opgewekt in Nederland

Voor iedereen bereikbaar



Financiën

GVB streeft een markt-conforme organisatie na, zowel in kosten als in opbrengsten. We zorgen voor continuïteit in de bedrijfsvoering en leveren maximale capaciteit tegen zo laag mogelijke totale kosten.

OV-netwerk

GVB draagt bij aan een leefbaar, toegankelijk en bereikbaar Amsterdam.

Medewerkers

GVB stelt veiligheid centraal en zet in op duurzame inzetbaarheid, inclusie, diversiteit en vakmanschap.

Reizigers en andere relaties

GVB werkt samen met zijn stakeholders aan een toekomstbestendig OV-systeem waarmee Groot-Amsterdam voor iedereen bereikbaar is.

Milieu

We dragen bij aan een schonere stad en minimaliseren onze CO₂-uitstoot en andere emissies.

Impact

Gastvrije gids

Reizigerstevredenheid 64% ≥ 8
 Sociale veiligheid 5,9
 Reisinformatie bij verstoringen 5,6

Operationeel excellente vervoerder

Transportveiligheid 761 aanrijdingen, -varingen
 Veiligheid op het werk 6,5 IFR
 Uitval: bus 3,21%, metro 0,98%, tram 4,06%
 Vertrekpuntaliteit: bus 89,1%, metro 95,5%, tram 91,8%
 Bedrijfsresultaat € 3,1 miljoen
 Kostendekkingsgraad 105,7%
 Reizigersritten 816.000 per gemiddelde werkdag
 Productiviteit; bus 60,9%, metro 50,3%, tram 60,4%, conducteurs 59,9%

Expert en partner

Impact op beleid
 GVB wordt gewaardeerd om haar expertise en (pro-actieve) adviezen en gebruikt door partners bij beleidsvorming omdat het helpt efficiënter en effectiever uitvoering aan beleidswensen te geven.

Robuust fundament

Goede werkgever
 Medewerkersbetrokkenheid eNPS -10
 Arbeidsverzuim 8,3%
 Veiligheidsladder 2
 Instroom participanten 13
 Duurzaam voortbestaan
 CO₂-uitstoot 20.901 ton
 Vermeden uitstoot door duurzame opwekking 63.752 ton CO₂
 Vermindering energieverbruik per reiziger 29,8% t.o.v.2013

Resultaten



Gastvrije gids



Operationeel excellente vervoerder



Expert en partner



Robuust fundament

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). Hier tonen we de doelen waaraan GVB bijdraagt. Ze zijn niet beoordeeld in het licht van de CRSD (met toepassing van het begrip dubbele materialiteit).



De hier genoemde SDG's 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](#)



Ontwikkelingen en strategie



Externe ontwikkelingen

GVB opereert in een dynamische omgeving. In Amsterdam en ook ver daarbuiten spelen ontwikkelingen en trends die GVB raken of kunnen raken. We schetsen hieronder de belangrijkste ontwikkelingen.

Geopolitieke ontwikkelingen

De oorlogen in Oekraïne en in Israël/Gaza hebben grote invloed op economische ontwikkelingen in Europa en Nederland. Met name na de Russische inval in Oekraïne schoten de energieprijzen omhoog. De kans is groot dat de energieprijzen blijven schommelen gezien de onzekere internationale ontwikkelingen. Een scherpe inkoopstrategie en energiebesparende maatregelen zijn daarom van wezenlijk belang.

De oorlog in Oekraïne brengt ook andere risico's met zich mee. Het Nationaal Cyber Security Centrum acht het mogelijk dat pro- of anti-Russische actoren, zoals criminele hackersgroepen, gerichte cyberaanvallen uitvoeren op Nederlandse belangen. Sabotage van cruciale infrastructuur zou daarbij een doel kunnen zijn. Een krachtige bescherming van de IT-infrastructuur van bedrijven en organisaties is dus essentieel.

Conflicten in de wereld leiden ook tot logistieke problemen. Bepaalde materialen kunnen bijvoorbeeld niet worden geleverd vanwege beperkende omstandigheden of sancties. Zo dreigt de levering van elektrische bussen door de leverancier vertraagd te worden wegens tekort aan noodzakelijke onderdelen. Dit dwingt OV-bedrijven tot het maken van andere, minder duurzame keuzes, zoals langer blijven rijden op dieselbussen.

Conflicten in de wereld
leiden ook tot
logistieke problemen

Ontwikkeling van het OV-gebruik

Het Kennisinstituut voor Mobiliteitsbeleid (KiM) schrijft in het onderzoek *Waar is de OV-reiziger gebleven?* (oktober 2023) dat de gedragsverandering na corona blijvend is. Vooral bij gebruikers van het OV is er een grotere tendens om minder dingen buitenshuis te doen. Vóór de pandemie werd in Nederland gemiddeld 11% van het werk thuis gedaan, eind 2022 was dat 23%. Voor OV-forenzen is het aandeel thuiswerkuren in die periode zelfs gestegen van 15% naar 36%.

Arbeidsmarkt

Veel bedrijven en organisaties hebben in 2023 grote problemen gekend met de personele bezetting. De vervoerbedrijven in Nederland hebben vooral moeite om bus-, tram- en metrobestuurders, schippers, IT'ers en technici te vinden. Het ziet ernaar uit dat de krapte nog een aantal jaren zal voortduren, alleen al omdat Nederland vergrijsd.

Het ziet ernaar uit dat
personele problemen
nog jaren voortduren

Van belang is dat bedrijven hun wervingscampagnes intensiveren en ook gericht gaan zoeken naar geïnteresseerden. Ze zullen ook specifieke doelgroepen moeten benaderen, scholieren in een vroeg stadium aan zich moeten binden en mogelijk ook naar gegadigden buiten Nederland moeten kijken.

Het nog altijd hoge ziekteverzuim, waar de hele OV-sector mee kampt, verergert de bezettingsproblemen. Werkdruk zal een punt van aandacht blijven. Om een goede werkgever te zijn, zullen arbeidsvoorwaarden als beloning, werk-privébalans, autonomie, persoonlijke ontwikkeling aan belang winnen. Ook goed leiderschap met ruimte voor persoonlijke aandacht is noodzakelijk. Een inclusieve werkomgeving is een basisvoorwaarde.

Private equity in OV

Met de overname van collega-vervoerder Arriva door het Amerikaanse bedrijf I Squared Capital heeft private equity zijn intrede gedaan in het Nederlandse OV. Collega-vervoerder Arriva, is sinds 2010 in handen van Deutsche Bahn. Diverse politieke partijen hebben hun zorgen geuit over de toekomst van het lokale en regionale vervoer, omdat een publieke voorziening nu eigendom is van een bedrijf dat vooral winst wil maken. Andere organisaties denken dat de overname de duurzaamheidsambities kan stimuleren. Deutsche Bahn en I Squared Capital zeggen zich in te spannen om aangekochte bedrijven verder te verduurzamen. Volgens reizigersorganisatie Rover kan de overname ook goed nieuws zijn voor de reizigers, want om winst te kunnen maken, heeft de eigenaar meer reizigers nodig en moet er dus een goed product worden geleverd.

Private equity heeft zijn intrede gedaan in het Nederlandse OV

Klimaatverandering

Ook in 2023 hebben we kunnen zien dat klimaatverandering vergaande consequenties heeft, zoals bij de storm Poly, die grote schade aanrichtte in Nederland en andere landen. De verwachting is dat onze zomers warmer en droger worden en de winters meer en heviger regenval gaan brengen. Organisaties en bedrijven zullen daarom enerzijds zelf in positieve zin moeten bijdragen aan verkleining van hun ecologische footprint. En anderzijds zich moeten voorbereiden op welke impact deze klimaatveranderingen op hun activiteiten, dienstverlening en assets hebben.

Congestie op het energienet

Het energienet raakt overvol. Netbeheerders stellen 'transportbeperkingen' in en projecten zoals zonneparken en -daken kunnen niet worden aangesloten. Dit vormt een belemmering voor de elektrificering, ook van het OV.

Vol energienet vormt belemmering voor elektrificering OV

Polarisatie in de samenleving

De samenleving zit vol spanningen en polarisatie. Veel dienstverleners, zo ook het OV, hebben te maken met agressief en beledigend gedrag en soms zelfs geweld. Maar ook op de werkvloer en binnen organisaties zijn er ontwikkelingen die eerder wijzen op polarisatie dan op een steeds inclusievere omgeving. Pesten, uitsluiten, discriminatie, ongewenste omgangsvormen zien we helaas in de samenleving, en die vinden hun weerspiegeling in bedrijven. Zij moeten hier scherp beleid voor ontwikkelen en zich actief inspannen om dit tegen te gaan.

Koopkracht in Nederland onder druk

Door de stijgende prijzen van energie en levensmiddelen en door de inflatie daalt de koopkracht. Dit heeft ook gevolgen voor het OV, want als mensen minder te besteden hebben, kiezen ze eerder voor de fiets, voor niet betalen of voor thuisblijven. Ook neemt de ongelijkheid toe: wie het kan betalen, kan reizen, en wie minder te besteden heeft, heeft minder kansen. Het blijven bieden van betaalbare mobiliteit is belangrijk. De Tweede Kamer heeft in 2023 besloten de kostenstijging binnen de OV-sector niet in de prijzen voor reizigers door te berekenen.

Wie minder kan besteden, kiest eerder voor de fiets

Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)

Grote ondernemingen moeten vanaf financieel jaar 2025 voor het eerst een rapportage opstellen volgens de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Dit is een Europese richtlijn die ondernemingen verplicht te rapporteren over financiële en niet-financiële (duurzaamheids)gegevens aan de hand van verscheidene criteria. De duurzaamheidsrapportage is een integraal onderdeel van het financiële jaarverslag en de accountant zal er met een beperkte mate van zekerheid een verklaring over afgeven. Een grondige voorbereiding is vereist. Belangrijk onderdeel van de CSRD is de zogeheten dubbele materialiteitsanalyse. Er wordt gekeken naar risico's en kansen in de omgeving die impact kunnen hebben op het bedrijf, maar ook de andere kant op, naar activiteiten van het bedrijf die impact kunnen hebben op de omgeving. Verder wegen ook de activiteiten in de waardeketen mee.

Missie, visie, strategie

GVB stelt elke drie jaar een strategie vast. Ons huidige meerjarenstrategie beslaat de periode van 2022 tot 2025, naar verwachting het eerste jaar van de nieuwe concessie. We gaan ermee de uitdagingen aan die afkomen op de mobiliteit in Groot-Amsterdam. GVB wil het anker blijven in het Amsterdamse vervoerssysteem.



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

Uitgangspunten

Dit zijn onzekere tijden. Ook voor de mobiliteit in Groot-Amsterdam. De coronaperiode heeft het gebruik van het OV blijvend veranderd. Er is weliswaar weer een duidelijke groei zichtbaar in de reizigersaantallen, maar we zitten nog steeds in een periode van herstel. Verder loopt de huidige concessie eind 2024 af. Vervoerregio Amsterdam, onze opdrachtgever en aandeelhouder, heeft inmiddels aangegeven dat ze de nieuwe concessie aan GVB wil investeren. De procedures zijn in gang gezet. Voor meer hierover zie Nieuwe concessie.

De groei is zichtbaar, maar we zitten nog in periode van herstel

Voor ons beleid is de Omgevingsvisie 2050 van 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 benoemd en een strategie uitgestippeld. Het bereiken van de doelen hierin streven we na aan de hand van kritische prestatie-indicatoren (KPI's), waaraan we onze strategie toetsen.

Missie

GVB wil bijdragen aan een leefbare, bereikbare stad. Onze missie is daarom: 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 integraal vervoernetwerk ontwerpen waarmee we het grootste volume van reizigers in de stad kunnen vervoeren middels trams, metro's, bussen en veren. We laten ook zien waar je beter kunt lopen of fietsen. We staan garant voor mobiliteit voor iedereen, dus ook voor mensen in alle wijken van de stad en voor kwetsbare groepen. Als integrale mobiliteitsaanbieder zijn we ook verantwoordelijk voor de aanleg, het beheer en het onderhoud van de infrastructuur, en voor het beheer en onderhoud van voertuigen en locaties. In deze totaalbenadering zit onze unieke kracht.

We staan garant voor mobiliteit voor iedereen

Strategie 2022-2025

Onze strategie rust op 4 pijlers: 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.

We maken het plannen, boeken en betalen gemakkelijk

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 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 optimale 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

Het beleid van Amsterdam is dat de stad meer leefbaar wordt, beter bereikbaar voor kwetsbare groepen, veiliger en groener. Het stimuleren van fietsen, lopen en OV is daarbij belangrijk naast het verminderen van autoverkeer. Om de veiligheid te verhogen is de maximumsnelheid in de stad 30 kilometer per uur geworden.

Dit beleid is opgenomen in het Programma van Eisen voor de nieuwe concessie. Voor ons betekent dit dat we vanaf 2025 een vervoernetwerk moeten hebben dat een balans vindt tussen het beleid (toegankelijkheid voor kwetsbare groepen en wijken, dun bezette lijnen), betaalbaarheid (aantal reizigers/druk bezette lijnen, binnen de financiële kaders van de Vervoerregio) en maakbaarheid (krappe arbeidsmarkt bij rijdend en technisch personeel). De bedrijfscontinuïteit van GVB en goed werkgeverschap zijn hierbij essentiële elementen.

Expert en partner

GVB heeft uitgebreide vakkennis en data op verscheidene terreinen: mobiliteit, reizigers, techniek, logistiek, ict. We willen in een zo vroeg mogelijk stadium onze partners Vervoerregio Amsterdam en 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.

GVB heeft uitgebreide vakkennis en data op verscheidene terreinen

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. GVB vult hier goed zijn rol in. Samen met Vervoerregio Amsterdam en gemeente Amsterdam dragen we zorg 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. GVB is een uiterst divers bedrijf, zowel wat betreft opleidingsachtergrond, etnische herkomst, gender, geloofsovertuiging en leeftijd. Het creëren van een inclusieve cultuur vergt daarmee continue aandacht. De diverse vormen van polarisatie die we binnen de samenleving op dit gebied zien, zijn daarmee ook binnen ons bedrijf aanwezig. Onze ambitie is om het beter te doen dan in de rest van de samenleving. We trainen onze mensen op onderlinge omgangsvormen en we versterken het leiderschap van onze managers op dit vlak.

GVB heeft een stevige basis nodig om op te bouwen

Onder 'robust fundament' valt ook de aansturing van onze organisatie. We sturen meer kortcyclisch op resultaat en definiëren integrale en afdelingoverstijgende KPI's. Dit doen we om zo wendbaar mogelijk 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 prestatiesturing op kwartaalbasis. Tweewekelijks sturen we bij op de prestatie-indicatoren waarop onze focus ligt.

Doelen voor 2025

In 2025 zijn al onze voer- en vaartuigen volledig uitstootvrij. 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.



GVB in 2023



Onze focus in 2023

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 2023 hebben we onze focus-KPI's hetzelfde gehouden als in 2022: de reizigersaantallen, de medewerkertevredenheid (eNPS), het ziekteverzuim en de kostenbesparing. 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.

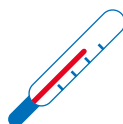
Onze 4 belangrijkste kpi's



4.800.000

Reizigersgroei

KPI: van 2,6 miljoen in 2020 naar
4,8 miljoen ritten per week in 2025



Gezondheid en welzijn

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



Efficiëntie

KPI: Continu verbeteren van kostprijs
per DRU



Medewerkerbetrokkenheid

KPI: Employee Net Promoter Score
(eNPS) naar **> 5** in 2024

Gastvrije gids

We verleiden reizigers om te kiezen voor het openbaar vervoer. Dat doen we allereerst met een hoge kwaliteit van ons netwerk en onze dienstverlening. We verbeteren de reisinformatie en bieden een steeds ruimer scala aan betaalmogelijkheden, zoals OVpay en GVB Flex. Meer reizigers betekent voor GVB een hogere opbrengst.

Meer reizigers



Van 2,6 miljoen in 2020 naar **4,8** miljoen ritten per week in 2025

In 2023 zagen we het aantal reizigers verder groeien: het aantal reizigersritten per week steeg van gemiddeld 3,9 miljoen over 2022 naar 4,6 miljoen eind 2023. Daarmee zitten we op 87,5% van het aantal dat we hadden in 2019, vlak voordat de coronapandemie toesloeg.

Vooraf de groei tot en met de zomer, en met name in het tweede kwartaal, was groter dan verwacht. In de weekenden haalden we vaak al aantallen die vergelijkbaar zijn met de jaren voor corona. Door de week voerden we minder ritten uit ten opzichte van 2019. De donderdag en de vrijdag zijn over het algemeen drukke dagen.

Vooraf de groei tot en met de zomer was groter dan verwacht

Het algemene beeld is dat de dagjesmensen en buitenlandse toeristen in grote getale zijn teruggekeerd, maar dat het woon-werkverkeer achterblijft. Het gedrag van forenzen en studenten is blijvend veranderd. Ze werken of studeren 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 voorziet voor de lange termijn een stijging 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. We doen er alles aan om mensen in Amsterdam te laten kiezen voor het OV, naast fietsen en lopen, zoals we in onze missie hebben verwoord.

Tabel 3 Aantal reizigersritten

Jaartotaal, naar vervoersvorm, x 1 miljoen	2023	2022	% verschil
Bus	44,4	40,7	9,1%
Metro	100,1	84,3	18,7%
Tram	94,6	79,0	19,7%
Subtotaal	239,1	204,1	17,1%
IJveren	24,9	22,9	8,7%
Totaal¹	264,1	227,0	16,3%

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	2023	2022	% verschil
Bus	154,3	139,2	10,8%
Metro	478,3	413,3	15,7%
Tram	279,0	225,8	23,6%
Totaal¹			

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.

Reizigersopbrengsten

We zien de stijging van het aantal ritten terug in de reizigersopbrengsten: die zijn hoger dan geraamd. We mikten aan het begin van het jaar op € 324 miljoen, maar kwamen eind 2023 uit op ruim € 348 miljoen. Voor meer hierover, zie [Financieel resultaat](#).

Reizen zonder geldig vervoerbewijs

Een probleem voor GVB zijn de niet-betalende reizigers. Hierdoor lopen we veel inkomsten mis. Elk jaar voeren medewerkers voldoende controle op vervoerbewijzen uit om te spreken van een representatieve steekproef naar niet-betaald reizen. Een extern bureau zet deze aantallen om in een gewogen percentage per modaliteit.

Niet-betalende reizigers vormen probleem voor GVB

Tabel 5

Gewogen percentage niet-betalende reizigers per modaliteit 2020-2023 ¹				
Modaliteit	2023	2022	2021	2020
Bus	0,5%	0,8%	1,6%	0,2%
Metro	1,5%	2,2%	3,6%	1,5%
Tram totaal	1,8%	1,8%	2,3%	1,1%
Tram (open)	4,5%	4,5%	5,6%	3,2%
Tram (gesloten)	1,2%	1,1%	1,7%	0,6%
Totaal	1,4%	1,7%	2,7%	1,1%

¹ Bron: Rapportage meting niet-betalende reizigers van MUConsult

Door het aantal gecontroleerde reizigers te delen door het totale aantal reizigers ontstaat het controlekanspercentage (CKP). Dit is de kans die een reiziger heeft om gecontroleerd te worden. In onderstaande tabel is het aantal gecontroleerde reizigers en behaalde CKP in 2023 vergeleken met 2022.

Tabel 6

Gecontroleerde reizigers en % controlekans ¹				
Modaliteit	Realisatie 2023	CKP 2023	Realisatie 2022	CKP 2022
Bus	68.166	0,15%	58.320	0,14%
Metro	850.181	0,85%	495.350	0,59%
Tram (open, 5,19,24)	38.940	0,22%	39.462	0,25%
Tram (gesloten)	110.234	0,14%	92.976	0,15%
Totaal	1.067.521	0,45%	686.108	0,34%

¹ Bron: Stafbureau Sociale Veiligheid

What the BLIEP!

Niet-betalende reizigers hebben we in het OV altijd gehad, maar sinds corona is de situatie verergerd. Vooral op lijnen waar geen conducteur of ander servicepersoneel aanwezig is, is het aantal reizigers dat niet incheckt hoog: eind 2023 was dat 10 tot 15% van de reizigers. Ook op gekoppelde tramlijnen en in metro's is het aantal hoger dan op andere lijnen.

We hebben onze acties in 2023 geïntensiveerd en gaan daar in 2024 mee door. Op 16 mei begonnen we de campagne What the BLIEP!. De boodschap die we daarin uitdragen is 'instappen = inchecken'. We willen reizigers ervan bewustmaken dat niet betalen voor je reis asociaal is. De campagne is tegelijkertijd een steuntje in de rug voor bestuurders, conducteurs en controleurs die de reizigers aanspreken op het niet inchecken.

Onze boodschap is:
niet betalen voor je reis
is asociaal

What the BLIEP! is gericht op alle reizigers van GVB. We realiseren ons dat bepaalde reizigers die bewust niet betalen zich niet laten sturen. Dus de focus ligt op de 'volgers' die wel gewoon zouden inchecken als ze niet in een baldadig groepje hadden gereisd.

Op metrostations in de buurt van verscheidene scholen zien we hogere concentraties van opengetrapte poortjes. Inmiddels hebben we de servicedeuren op de meeste ondergrondse metrostations gesloten. De servicedeuren die uit veiligheidsoverwegingen niet dicht mogen, zijn verzwaaard met een kleefmagneet. Daardoor is het intrappen aanzienlijk moeilijker.

Een andere maatregel tegen het niet-betalen van een reis is de inzet van service hosts op tramlijnen 25 en 26. Sinds 24 mei rijden 3 gastvrouwen en -heren mee. Onze indruk is dat alleen al hun aanwezigheid reizigers aanspoort tot inchecken. De collega's spreken niet-betalers niet aan op hun gedrag; zij zijn servicemedewerkers en geen handhavers.

Dienstregeling

In 2023 hebben we de dienstregeling nog iets verder moeten versoberen. Eind december 2022 lag het totale aantal ritten van bus, tram en metro op ongeveer 85% van het aantal in januari 2020, vlak voordat de coronacrisis begon; eind 2023 was dat 80%. We hebben de frequentie verlaagd, omdat het aantal verwachte reizigers nog steeds onder het pre-coronaniveau ligt.

Helaas hebben we ook deze 80% niet gehaald. Door een tekort aan personeel en een nog steeds hoog verzuim hebben we op enkele lijnen de frequentie verder moeten verlagen. Voor meer hierover zie [Vervoerplan 2023](#).

Op enkele lijnen
moesten we helaas
de frequentie verlagen

Bij het opstellen van de dienstregeling hebben we rekening gehouden met de voorspellingen van de reizigersaantallen, zodat we op elk moment voldoende capaciteit konden bieden. De vermindering van het aantal ritten was alleen terug te

zien in de frequentie; lijnen zijn niet verdwenen, er werd alleen soms minder vaak gereden. De fijnmazigheid van ons netwerk is nagenoeg behouden gebleven.

Nieuwe veerverbinding

Op maandag 9 januari is de nieuwe veerverbinding F9 tussen Zeeburgereiland en Sporenburg feestelijk in gebruik genomen. Wethouder Melanie van der Horst van Vervoer opende met de scheepshoorn de vaarroute. F9 maakt, samen met tram 26 en bus 37, het steeds drukker wordende Zeeburgereiland beter bereikbaar. Het veer vaart op doordeweekse dagen tussen 7 uur 's ochtends en 7 uur 's avonds, met elke 20 minuten een afvaart van de Ertskade en de Zuider IJdijk. Het veer is alleen bedoeld voor fietsers en voetgangers; brommers en scooters worden niet toegelaten.

Vooralsnog gaat het om een periode van 7 jaar. In die periode kijken we of het veer genoeg wordt gebruikt en bepalen we of de verbinding definitief kan worden. We verwachten dat het nieuwe veer tot 4.000 reizigers per dag kan bedienen.

Testritten Uithoornlijn

In de zomer van 2023 zijn we begonnen met testritten op de Uithoornlijn. Dit is de verlenging van de Amstelveenlijn naar Uithoorn. Op deze lijn gaan 15G-trams rijden. Met de proefritten testen we de nieuwe infrastructuur. Begin 2024 starten we met het trainen van medewerkers en in de zomer nemen we de lijn daadwerkelijk in gebruik. Reizigers zijn straks vanuit Uithoorn binnen ongeveer een halfuur op station Amsterdam Zuid.

We zijn begonnen met testritten op de Uithoornlijn

Tweede spoken word van Reisdichter

Onze reisdichter Rozienna Salihu heeft in januari 2023 haar tweede spoken word uitgebracht. 'Laten we de wereld een beetje samen dragen' verscheen op de zogeheten Blue Monday, de derde maandag van januari, die te boek staat als de meest depressieve dag van het jaar. De eerste zinnen luiden: 'Hoe hard we ook ons best doen/ we gooien niet altijd zes/ Sommige dagen ervaren we vaker druk op de schouders of stress'. Het spoken word is te vinden op YouTube.

Tevreden reizigers

Klanttevredenheid

Reizigerstevredenheid

De klanttevredenheid is iets gedaald ten opzichte van 2022. Dit is verklaarbaar vanwege de toegenomen druk op de beschikbaarheid van het OV en de groei van het aantal reizigers. In de OV-Klantenbarometer, het landelijke onderzoek naar klanttevredenheid in het openbaar vervoer, geven reizigers ons een 7,8 tegen een 8,0 in 2022. Dit is gelijk aan het landelijk gemiddelde. Het percentage dat ons een 8 of hoger geeft, is iets gedaald: 64%, ten opzichte van 67% in 2022.

Tabel 7 Percentage geeft cijfer 8 of hoger op de OV-Klantenbarometer¹

	2023	2022
GVB	64	67

¹ Meegenomen in de meting vanaf 2022

Tabel 8 Rapportcijfers OV-Klantenbarometer

	2023	2022	2021	2020 ¹
Landelijk gemiddelde	7,8	7,8	7,9	n.v.t.
GVB	7,8	8,0	8,0	n.v.t.
Bus	7,8	8,0	8,1	n.v.t.
Metro	7,6	7,8	7,8	n.v.t.
Tram	7,9	8,0	8,0	n.v.t.
Veren	8,6	8,3	8,3	8,3

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

Reisinformatie

De tevredenheid van onze reizigers is minder hoog als het louter gaat om het verstrekken van reisinformatie. Reizigers willen graag actuele, betrouwbare en consistente reisinformatie. Hierop baseren ze hun plannen. We zien in de OV-Klantenbarometer dat onze reisinformatie met name niet goed genoeg is bij verstoringen: specifiek op dit vlak daalde het cijfer van een 5,7 in 2022 naar een 5,6 in 2023. Dat het cijfer aanzienlijk lager ligt dan het gemiddelde rapportcijfer voor GVB heeft ook te maken met de verstoring zelf: als reizigers bijvoorbeeld last hebben van een vertraging of uitval van een rit, beoordelen ze niet alleen de reis zelf, maar ook de informatie hierover lager.

De reisinformatie is nog niet goed genoeg tijdens verstoringen

Er zijn vooral problemen bij de (computer)systemen die we gebruiken voor de informatiedoorgifte. We zijn bezig om de werkwijze te vereenvoudigen en verbeteren. Ons doel is om in 2024 voor de reisinformatie een 6 of hoger te krijgen.

Tabel 9 Rapportcijfers Reisinformatie ¹

	2023	2022	2021	2020 ²
Rapportcijfer Reisinformatie	5,6	5,7	5,7	n.v.t.

¹ Bron: OV-Klantenbarometer 2023.

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

Gappie

De GVB-app Gappie raakt steeds meer ingeburgerd: de app wordt gemiddeld 35.000 keer per dag gebruikt (2022: 30.000 keer per dag). Gappie is ook uitgegroeid tot een belangrijk en kostenefficiënt verkoopkanaal, met een omzet van ruim € 11,8 miljoen aan e-tickets.

GVB-app Gappie wordt gemiddeld 35.000 keer per dag gebruikt

Hoewel de ontwikkelingen in het gebruik de goede kant opgaan, blijven we inzetten op verdere groei. Mede om die reden hebben we op 11 december 2023 een volledig nieuwe versie van Gappie gelanceerd. Op basis van grootschalig gebruikersonderzoek zijn er grote aanpassingen gedaan. De nieuwe versie is intuïtiever en persoonlijker, en legt meer focus op de kernfunctionaliteiten (reisplanning, vertrektijden, verstoringen, OVpay-services en het kopen van e-tickets). Ook mensen met een visuele of cognitieve beperking kunnen de app goed gebruiken. We blijven de app verder ontwikkelen en houden de ontwikkelingen en mogelijkheden op dit gebied nauw in de gaten.

Klantenservice

De klantenservice kreeg in 2023 veel vragen over nieuwe ontwikkelingen op betaalgereedschap. Zo was er veel aandacht voor OVpay, reizen met de betaalpas. Verder werd het vanaf november 2023 mogelijk om de flexproducten van GVB te laden op de bankpas of creditcard. Klanten benaderden ons ook met vragen hierover. We hebben de medewerkers van de klantenservice met trainingen voorbereid op deze nieuwe en andere vragen.

De klantenservice kreeg veel vragen over OVpay en GVB-Flex

Systemen en processen hebben we aangepast. In 2023 maakten we een start met een doorontwikkeling van Microsoft Dynamics: we integreren onder meer de kennisbank, telefonie, mail en webformulieren in dit ene systeem. We willen een zo overzichtelijk en eenvoudig mogelijk systeem, omdat dit de medewerkers van de klantenservice beter ondersteunt bij het beantwoorden van vragen. Dit zal naar verwachting de reizigerstevredenheid verhogen. In 2024 moet het systeem volledig in werking zijn.

In 2023 hebben we een aantal handelingen geautomatiseerd. Hierdoor helpen we de reizigers sneller en efficiënter aan het juiste antwoord. Ook besparen we er kosten mee.

Sinds januari werken we aan de telefoon met een nieuw systeem met spraakherkenning, waarvoor klanten kunnen kiezen. Het systeem herkent de gestelde vraag en verbindt de klant door met de juiste afdeling, bijvoorbeeld Gevonden voorwerpen of de klantenservice van Translink. Ongeveer 16% van de bellers heeft in 2023 gebruikgemaakt van de spraakherkenning.

Medio 2023 kwam er ook een chatbot op ons WhatsApp-nummer. De bot beantwoordt gestandaardiseerde vragen met gestandaardiseerde antwoorden. We zien dat ongeveer 20% van de klanten daarna geen medewerker meer hoeft te spreken. In de gestuurde antwoorden zitten ook verwijzingen naar webpagina's of formulieren. Sinds het vierde kwartaal van 2023 kunnen bellers in de wachtrij kiezen om te worden omgeleid naar WhatsApp om daar een antwoord te krijgen.

Medio 2023 kreeg ons WhatsApp-nummer een chatbotfunctie

Service & Tickets

Het aantal bezoekers van onze (fysieke) Service & Tickets-balies (S&T) is gegroeid: van 494.000 in 2022 naar 573.000 in 2023. We zagen vooral in de eerste helft van het jaar een toename van het aantal toeristen in de S&T-vestigingen. Voor GVB zijn de vier S&T-vestigingen (Stationsplein CS, Station Bijlmer ArenA, Station Zuid, Station Noord) een belangrijk verkoopkanaal. De omzet is in 2023 aanzienlijk gestegen: van € 1,1 miljoen naar bijna € 1,4 miljoen gemiddeld per maand. De dienstverlening aan de balies is vooral relevant voor reizigers die nieuw zijn in Amsterdam en voor reizigers die minder thuis zijn op digitale kanalen of die met cash willen betalen.

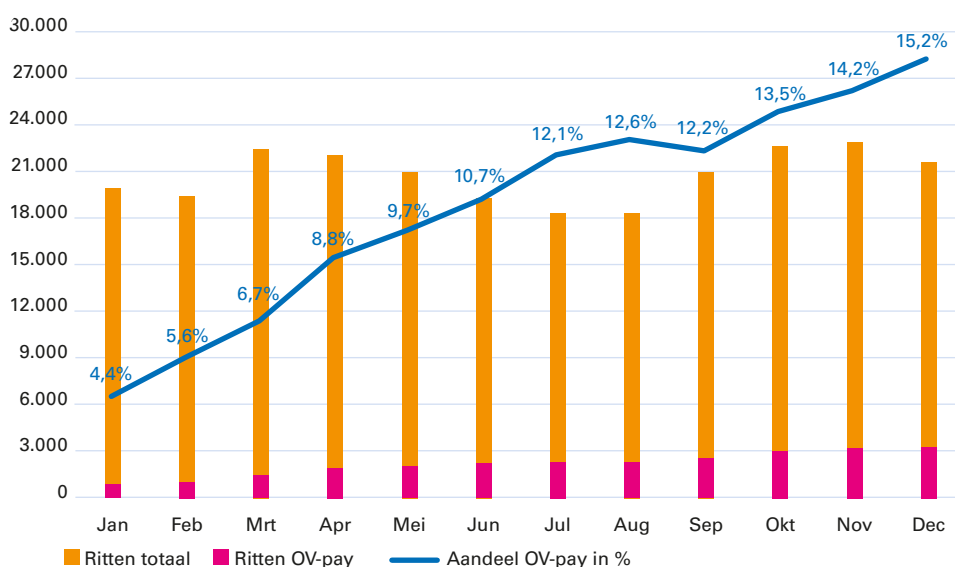
Helaas hadden we in 2023 moeite om genoeg geschikte medewerkers te vinden op de krappe arbeidsmarkt. In de zomer zagen we ons gedwongen om de openingstijden van de balies tijdelijk in te perken.

Reisproducten en betaalgemak

OVpay slaat aan

Sinds de introductie van OVpay eind november 2022 groeit het gebruik van deze service aanzienlijk. In december 2023 checkte ruim 15% van de reizigers in en uit met een pas; in januari van dat jaar was dit nog 4%. Op typische evenementendagen als Koningsdag, de Amsterdam Marathon en Amsterdam Dance Event is het gebruik van OVpay flink gestegen. Naar verwachting zet de groei in 2024 door.

Figuur 1 Aandeel ritten OV-pay t.o.v. ritten totaal



De gebruikers van OVpay zijn voor een groot deel toeristen en dagjesmensen, en ook andere reizigers die geen OV-chipkaart hebben. We zien dat het gebruik van saldoreizen op anonieme kaarten en de uurskaarten is afgenomen; deze reizigers zijn overgestapt naar OVpay.

GVB loopt door het succes van OVpay wel enige inkomsten mis, doordat de OVpay-reizigers het reguliere tarief betalen en geen (duurdere) losse tickets of dag- en uurkaarten meer kopen. Maar het gemak voor de incidentele reizigers is veel groter geworden.

De verkoop van losse kaartjes door bus- en trambestuurders hebben we in juni 2023 stopgezet. Een voordeel daarvan is dat de doorstroming van reizigers in de bus en de tram beter is. In de oude situatie moesten de bestuurders vaak wachten met verder rijden totdat een of meer reizigers een vervoersbewijs hadden gekocht. Conducteurs verkopen nog wel de uur- en dagkaarten.

Reizen met Flex

Ook het Reizen op Rekening, waar onze Flex-producten onder vallen, heeft in 2023 een sterke ontwikkeling doorgemaakt. We stimuleren het gebruik van OVpay voor onze Flex-abonnementen. Deze zijn sinds november ook op de bankpassen te laden. GVB is wereldwijd de eerste vervoerder waarbij dit kan. Het is overigens ook nog steeds mogelijk om hiervoor de OV-chipkaart te gebruiken.

Uiteindelijk willen we toe naar de afschaffing van de OV-chipkaart. Samen met de andere vervoerders zijn we bezig met de voorbereidingen daarvoor. We voorzien dat

een integrale OV-pas in 2025 de huidige chipkaart vervangt. Deze is dan bedoeld voor reizigers die niet willen of kunnen betalen met hun bankpas.

Reizen met barcode

Sinds 2022 kunnen reizigers inchecken met een barcode (en QR-code). We hebben sindsdien de barcodeproducten uitgebreid en zijn samenwerkingen aangegaan met diverse mobiliteits- en evenementenpartners. In 2023 hadden we bijvoorbeeld een succesvolle samenwerking met de Keukenhof: de gebruikers konden met één barcode reizen met GVB en/of Arriva en hadden daarmee ook toegang tot het bloemenpark. Ook bij Gymnaestrada, een groot gymastiekevenement met zo'n 19.000 deelnemers dat een week duurde, is de barcode ingezet. De deelnemers hadden op hun badges een barcode waarmee ze konden reizen met GVB.

Verder hebben we Get your Guide als nieuwe partner die barcodetickets van GVB aanbiedt. Eerder werkten we al samen met Tranzer, Amaze en 9292.nl.

Gratis OV-tickets

Vervoerregio Amsterdam heeft begin 2023 geld beschikbaar gesteld voor gratis 1,5 uur-tickets. Deze waren bestemd voor inwoners van Groot Amsterdam die moeilijk rond kunnen komen. De kaartjes konden vanaf begin mei worden aangevraagd, waarna ze werden toegestuurd. Per adres gold een maximum van 8 kaartjes. De Voedselbanken hielpen mee met de verspreiding. De kaartjes, die te gebruiken waren in ons hele concessiegebied plus buslijn 61 van Connexxion, bleven geldig tot en met 31 december 2023.

Toegankelijkheid

Alle reizigers moeten gebruik kunnen maken van het OV, en zo veel mogelijk zelfstandig. GVB, gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam pakken gezamenlijk toegankelijkheidskwesties aan. Binnen alle 3 de organisaties zijn aanspreekpunten aangesteld waar medewerkers terecht kunnen voor vragen en overleg. Dat helpt om de uitdagingen rondom de toegankelijkheid van het OV versneld op te lossen.

We willen problemen met toegankelijkheid versneld oplossen

Belangenbehartiger Cliëntenbelang Amsterdam bouwt aan een samenleving met gelijke kansen voor iedereen. Daarom werken we op het vlak van reizen met een mobiliteitsbeperking intensief met de ervaringsdeskundigen samen. Zo trainen we onze trambestuurders en conducteurs in het ondersteunen van reizigers met een mobiliteitsbeperking. Daarnaast betrekken we Cliëntenbelang bij bijvoorbeeld de beoordeling van de toegankelijkheid van nieuwe voertuigen, zoals de 17G-tram.

Reisinformatie over liften en roltrappen

Liften en roltrappen zijn belangrijk voor de toegankelijkheid van haltes en stations. In 2023 is de online reisinformatie over de status van roltrappen en liften verbeterd. De GVB-app Gappie en de website vermelden naast de storingsen ook steeds vaker een alternatief reisadvies. Hierdoor kunnen reizigers hun reis beter plannen. Ook is er de mogelijkheid om een lift of roltrap die nog niet als defect bekend staat, laagdrempelig via Gappie of WhatsApp te melden. De komende jaren blijven we werken aan verbetering van deze reisinformatie.

Sociale veiligheid

GVB wil dat reizigers en medewerkers zich op hun gemak 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 servicemedewerkers van het Serviceteam vervoer.

Incidenten

Voor de registratie van incidenten in het OV zijn er 3 categorieën: A is de categorie algemeen strafrecht, onder B vallen overtredingen van de Wet personenvervoer, en in

C zitten overtredingen van de huisregels. Het aantal gemelde incidenten in categorie A daalde met 6%, van 220 naar 207. Daarentegen was er een forse toename in de B-categorie: van 1.852 naar 2.279 meldingen (+23%). Het aantal overtredingen van de huisregels daalde licht, van 60 naar 58 meldingen.

De trend van toename van incidenten in de B-categorie is een landelijk probleem bij de vervoerders. Het gaat hier bijvoorbeeld om verbaal agressief bejegenen van personeel en om slapers, dronken mensen en drugsgebruikers die zich ophouden op stations en haltes.

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

Lagere score in Personeelsmonitor

De Personeelsmonitor is een tweejaarlijkse landelijke monitor waarbij zowel de subjectieve als de objectieve veiligheidsgevoelens worden gemeten bij OV-personeel dat direct klantcontact heeft. Begin 2023 is de rapportage over 2022 opgeleverd. De veiligheid in het OV in dat jaar kreeg gemiddeld een 5,9. Dat is fors lager dan in 2020, toen gemiddeld een 6,5 werd gegeven. Ook is het gemiddelde rapportcijfer voor GVB met 0,2 punt lager dan het landelijk gemiddelde. Dit komt vooral door de slechte score bij Bus. Want andere modaliteiten geven een hoger cijfer dan het landelijk gemiddelde. De cijfers over 2022 laten gemiddeld een negatiever beeld zien vergeleken met de metingen van voorgaande jaren. Opvallend is dat het veiligheidsoordeel bij iedere functiegroep sterk is gedaald. Tramconducteurs beoordelen het gevoel van veiligheid met een 5,4 als laagste.

Personeel waardeert sociale veiligheid fors lager dan in 2022

Vanwege deze verontrustende cijfers is vanuit het landelijk OV-overleg de noodklok geluid bij het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat (IenW). Op 26 juli 2023 heeft de (demissionair) staatssecretaris van IenW mede namens het ministerie van Veiligheid en Justitie een brief gestuurd naar de Tweede Kamer. Hierin vraagt ze aandacht voor de toename van het aantal incidenten en de afname van het veiligheidsgevoel in het OV. De verwachting is dat dit leidt tot het opstarten van een aantal projecten waarin GVB ook zal participeren.

Evenementen

GVB zet altijd medewerkers in bij de afloop van grootschalige evenementen in Amsterdam. Zoals bij de Johan Cruijff ArenA, waar bij evenementen tot 54.000 bezoekers zijn. Evenementen en festivals raken het werk van GVB en vragen om extra inzet van toezichhoudend personeel: zij leiden de reizigersstromen in goede banen en verstrekken informatie waar nodig. Het gaat hier bijvoorbeeld om festival Kingsland, Open Air, Keti Koti en de Pride.

Scholierenvoorlichting

Het komt relatief vaak voor dat scholieren, met name in groepsverband, overlast veroorzaken voor reizigers en GVB-personeel. Daarom verzorgen we verschillende vormen van voorlichting aan leerlingen in de 1ste en 2de klas van het voortgezet onderwijs. In 2023 is er op 25 dagen voorlichting gegeven op 14 scholen aan 57 klassen.

Schade door graffiti

Graffiti leidt tot hoge kosten voor schoonmaak en herstel door GVB. Over de hele linie zijn de aantallen vierkante meters graffiti toegenomen.

Tabel 10 **Vergelijking m² graffiti 2022 en 2023**¹

	Jaar 2023	Jaar 2022	Vershil
Vierkante meters	7.905	6.832	+15,7%
Schoonmaakkosten	€ 845.992	€ 619.343	+36,6%

¹ Bron: Stafbureau Sociale Veiligheid

Dankzij de nauwe samenwerking met Toezicht & Handhaving Openbare Ruimte (THOR) en politie blijft het probleem beheersbaar en krijgen we bij de rechter zaken onderbouwd. Van alle aangebrachte graffiti doen we aangifte. De aangiftes en de aangebrachte stukken worden in een database bewaard. Als daders worden aangehouden, dan voegt GVB zich via het incidentenloket in het strafproces om geleden schade op daders terug te vorderen.

Problemen rond graffiti blijven beheersbaar dankzij samenwerking

Verschillende gevallen zijn voor de rechter gebracht. Ook kwam het een aantal keer voor dat de verdachten de schade direct betaalden. Daarmee voorkomen ze dat ze voor de rechter moeten verschijnen, maar ze betalen wel de geleden schade. Dat scheelt veel werk voor handhavers, politie, OM en de rechtbank.

Sinds september 2023 behandelt het OM meer zaken onder het supersnelrecht. Dit houdt in dat de verdachte al binnen 72 uur voor de rechter moet komen. Daarbij wordt geen rekening gehouden met het weekend. Als er sprake is van een ernstig feit of meer dan gering letsel, gaat het OM niet over tot supersnelrecht. Het OM gaat ook GVB-zaken die aan de criteria voldoen via het supersnelrecht behandelen. Voor het OM is het GVB incidentenloket daarin het eerste aanspreekpunt.

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 als nu.

Transportveiligheid

Het vervoeren van reizigers 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 minimaal 30% te verminderen ten opzichte van 2021.

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

Dodelijke ongevallen met medeweggebruikers

We betreuren het ten zeerste dat er 3 ongevallen hebben plaatsgevonden met fatale afloop. Op de Kingsfordweg, vlak bij station Sloterdijk, kwam op 3 februari een 29-jarige voetganger na een val op het tramspoor terecht. Hij werd daar aangereden door een tram en overleed ter plekke aan zijn verwondingen. Op 25 september kwam op de Prins Hendrikkade, op de kruising bij de IJtunnel, een fietser in botsing met een bus; de 71-jarige man overleed ter plekke. Een ander dodelijk ongeluk gebeurde op 9 december: een tram botste op een man in een scootmobiel die de Insulindeweg wilde oversteken richting Molukkenstraat. De 60-jarige man is zwaargewond met een ambulance naar het ziekenhuis gebracht, waar hij enkele dagen later overleed. We leven intens mee met de nabestaanden van alle 3 de slachtoffers. De bestuurders krijgen ondersteuning. Onderzoek heeft uitgewezen dat zij niet schuldig waren aan de ongelukken.

We betreuren
3 ongevallen
met fatale afloop

Transportveiligheid



Aanrijdingen

411 **3** **380**
 Bus Metro Tram

2022: bus 412, metro 3, tram 372

Aanvaringen

1
 Veren

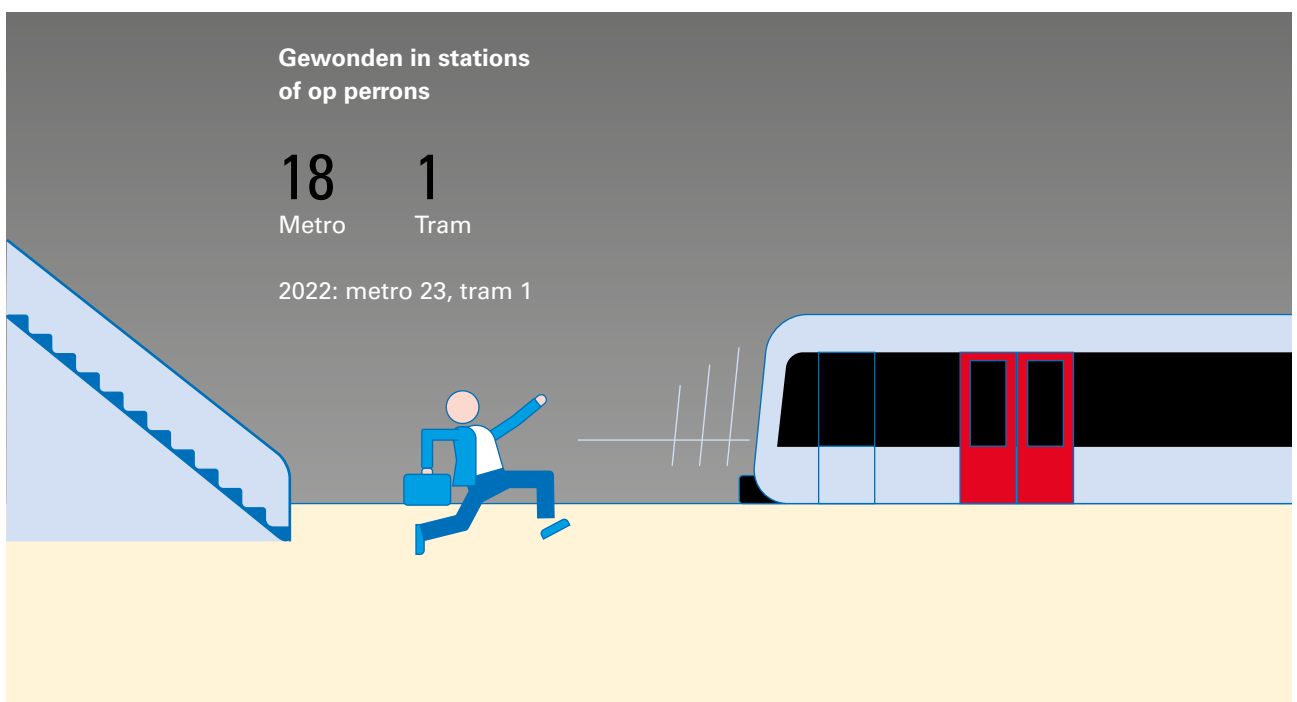
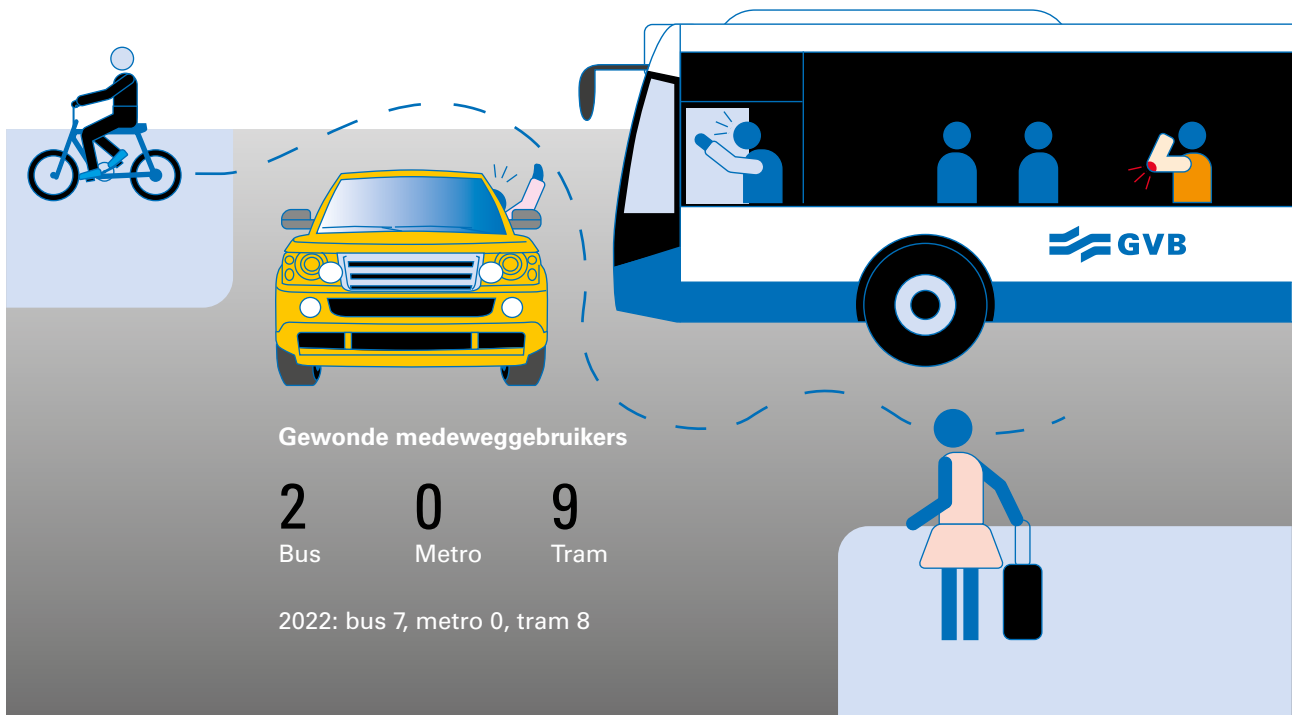
2022: 3

Gewonde reizigers

Exclusief onwelwordingen

37 **2** **38**
 Bus Metro Tram

2022: bus 71, metro 3, tram 43



Aanrijdingen en aanvaringen

Aanrijdingen

Het aantal aanrijdingen in 2023 lag iets hoger dan in 2022: 795 tegen 790. Samen met Veiligheid wordt veel aandacht geschonken aan analyse en verbetermaatregelen via de Just Culture-methodiek: leren van gemaakte fouten. Bus is hierdoor ver onder de norm gebleven. Complicerende factoren om het aantal aanrijdingen laag te houden zijn de drukte in de stad (snel rijdende fatbikes met steeds meer voetgangers en fietsers met oortjes in en/of koptelefoons op) en de vele wegwerkzaamheden.

Aantal aanrijdingen ligt iets hoger dan in 2022

Bus

Het aantal geregistreerde aanrijdingen kwam in 2023 uit op 411, ruim onder de norm van 490. Het schadereductieplan heeft ons hierbij geholpen. Bij Bus staat veiligheid wekelijks op de agenda van het managementteam. Elke aanrijding/schade is er één te veel.

Metro

Metro had 3 aanrijdingen in 2023. Dat is iets hoger dan de norm (2), maar het verschil is te klein om daar echte conclusies aan te kunnen verbinden. Er was een aanrijding met een hek dat te dicht langs het spoor was gezet, een reiziger kwam bij het vertrek tegen de metro aan, en een verwarde reiziger raakte een metro bij het binnenrijden. Gelukkig ontstond er bij deze incidenten geen ernstig letsel.

Tram

Bij Tram waren er 380 aanrijdingen, boven de afgesproken norm van 363. Ook hier wordt bij elk managementteamoverleg de veiligheid besproken en wordt bekeken waar we kunnen verbeteren. Complicerende factoren zijn de drukte in de stad en de vele wegwerkzaamheden.

Tabel 11 Aanrijdingen en aanvaringen

...	2023	2022	norm	% verschil
Bus	411	412	490	-0,3%
Metro	3	3	2	0,0%
Tram	380	372	363	2,1%
Veren	1	3	4	-66,7%
Totaal	795	790	892	0,6%

Aanvaringen

Er heeft in 2023 één aanvaring plaatsgevonden. Er waren enkele harde aanlandingen; dit is een terugkerend onderwerp in de permanente educatie bij GVB Veren BV.

Tabel 12 Aantal gewonde medeweggebruikers

...	2023	2022	% verschil
Bus	2	7	-71,4%
Metro	0	0	0,0%
Tram	9	8	12,5%
Totaal	11	15	-26,7%

Tabel 13 Aantal gewonde reizigers (exclusief onwelwordingen)

...	2023	2022	% verschil
Bus	37	71	-47,9%
Metro	2	3	-33,3%
Tram	38	43	-11,6%
Totaal	77	117	-34,2%

Tabel 14 **Aantal gewonden in stations of op perrons**

...	2023	2022	% verschil
Metro	18	23	-21,7%
Tram	1	1	0,0%
Totaal	19	24	-20,8%

Het aantal gewonde reizigers is met bijna 35% afgenomen. Vooral bij Bus is dit aantal sterk verminderd. Ongeveer een derde van de gevallen bij Bus en Tram komt door een noodstop waarbij iemand gewond raakt in het voertuig.

Aantal gewonde reizigers met bijna 35% afgenomen

Het aantal gewonden in stations of perrons komt vooral op conto van Metro, maar ook hier is het aantal flink teruggelopen ten opzichte van 2022. In de meeste gevallen betreft het reizigers die vallen op de roltrap of in de metro.

STS-passages

Er is veel aandacht voor het voorkomen van gevaarlijke situaties. Die kunnen bijvoorbeeld ontstaan als een metro- of trambestuurder onverhoopt voorbij een rood sein rijdt. Dat is een stoptonen-sein-passage (STS-passage). Daarom meldt GVB een STS-passage altijd aan Vervoerregio Amsterdam en de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT). Daarnaast doen we intern onderzoek.

Metro

Met slechts 7 STS-passages bij een norm van 24 scoorde Metro goed. Er is ook veel aandacht voor geweest, omdat het treinbeveiligingssysteem (CBTC) strenge voorwaarden stelt. Een STS-passage bij Metro gebeurt praktisch alleen 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. De STS-passages van na de invoering van het nieuwe treinbeveiligingssysteem CBTC zijn uitgebreid geanalyseerd. Er zijn vervolgens nieuwe afspraken gemaakt om de metro's veiliger te laten rijden zonder beveiliging. Ook zijn potentiële gevaarlijke plekken in het netwerk in kaart gebracht. Een voorstel voor de aanpak hiervan ligt bij Vervoerregio Amsterdam.

Tram

Tram zat met 36 STS-passages boven de norm van 24. Er is een analyse gemaakt van alle mogelijke oorzaken op de punten waar deze STS-passages hebben plaatsgevonden. Soms ligt het aan de infrastructuur, soms aan het gedrag van de bestuurder. Het Railinfrabedrijf en de afdeling Tram zijn de incidenten een voor een aan het aanpakken om zo het aantal in 2024 te verminderen. Tevens is het besluit genomen om in 2024 het ATB systeem op lijn 26 te ontmantelen en zal de tunnelveiligheid opgelost worden via slagbomen.

Ontsporingen en versporingen

Er zijn in 2023 14 ontsporingen van trams geweest op de openbare weg, waarvan 3 ontsporingen ten gevolge van een aanrijding. Daarnaast waren er 4 ontsporingen op een wissel in een remise. Van de ontsporingen op de openbare weg vonden er 3 plaats bij een wissel aan de Nieuwezijds Voorburgwal. Hier is onderzoek naar gedaan en er zijn passende maatregelen getroffen zoals een elektronische snelheidsbegrenzing op dat punt. Er waren 2 ontsporingen in de omgeving van Ferdinand Bol/Ceintuurbaan.

Nieuwe metrobeveiliging

De vernieuwing van ons metrobeveiligings- en verkeersleidingssysteem Signalling & Control (S&C) is afgerond. We zijn volledig overgestapt op de Communication Based Train Control (CBTC), een van de modernste systemen. In juni 2023 is het systeem formeel overgedragen aan Vervoerregio Amsterdam. Met deze overdracht is de gefaseerde ingebruikname van de nieuwe beveiliging afgerond. De komende jaren

Vernieuwing van metrobeveiligings-systeem is afgerond

updaten we tweejaarlijks de software voor verdere uitbouw en betere functionaliteit en stabiliteit. De CBTC van leverancier Alstom maakt gebruik van radiocommunicatie en bakens, waarmee het systeem de metro's op de voet volgt. Metro's kunnen hierdoor veilig op korte afstand van elkaar rijden.

Vernieuwing van metrobeveiligings-systeem is afgerond

Reistijd

GVB doet er alles aan om de reizigers binnen zo kort mogelijke tijd op de plek van bestemming te brengen, uiteraard zonder de veiligheid uit het oog te verliezen. Er zijn echter externe omstandigheden die invloed hebben op de routes en de reistijd.

30 km/uur in heel Amsterdam

Per 8 december 2023 is de maximumsnelheid van 30 km/uur de norm in Amsterdam. GVB heeft ook per die datum de dienstregeling voor 2024 ingevoerd.

Maximumsnelheid van 30 km/uur is norm geworden in de stad

Om het verkeer veiliger te maken en de geluidsoverlast voor iedereen te verminderen, is op 270 wegen de maximumsnelheid verlaagd van 50 naar 30 km/uur. In december 2021 nam de Amsterdamse gemeenteraad het besluit hiertoe. De maatregel is onderdeel van het beleidsplan 'Veilig en Leefbaar Amsterdam'. De verwachting is dat er door de lagere maximumsnelheid 20 tot 30% minder ongelukken zullen gebeuren en de ongelukken over het algemeen minder ernstig van aard zullen zijn.

De nieuwe snelheid van 30 km/uur geldt ook voor het openbaar vervoer, behalve op plekken waar de trams en bussen op een vrije baan rijden. In het Vervoerplan 2024 is rekening gehouden met de lagere snelheid: in de dienstregeling is extra rijtijd ingecaluleerd. Dit zal vooral te merken zijn bij de bussen, die op veel plekken aan het reguliere verkeer deelnemen. Om dit te compenseren, hebben we op andere routes de frequenties iets moeten verlagen.

Werkzaamheden in de stad

Er zijn tal van werkzaamheden aan de infrastructuur in Amsterdam gaande die invloed hebben op onze routes en dienstregeling. Veelal gaat het om langlopende, ingrijpende projecten, zoals de vernieuwing van kademuren en bruggen. Gelijktijdig zijn er andere infrastructurele projecten die ook wijzigingen en omleidingen veroorzaken die leiden tot hinder voor onze reizigers, zoals een langere reistijd. We zoeken altijd naar oplossingen waarmee de overlast tot een minimum wordt beperkt. Om ons optimaal voor te bereiden, onderhoudt GVB daarom nauw contact met gemeente Amsterdam.

Werkzaamheden beïnvloeden routes en dienstregeling

In 2023 is een aantal grote projecten afgerond: de Kinkerstraat, Koninginneweg en Van Woustraat. Bij project Berlagebrug is vertraging ontstaan bij het aanbrengen van de tramrails. De inkorting van lijn 12 tot Amsteldijk/Victoriaplein duurt tot half juni 2024.

De aanleg van het nieuwe ondergrondse station Zuid, onderdeel van het bouwprogramma Zuidasdok, vroeg in 2023 om veel tijdelijke aanpassingen in onze exploitatie. Gedurende 6 weekenden was er bij Zuid slechts één metrospoor beschikbaar. Dit kwam door aanpassingen van de hoogte van een aantal sporen en het verleggen van wissels. Dit is allemaal goed verlopen, mede dankzij de afstemming met het project Zuidasdok.

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 2023 uit op 89,1%. Dit is boven de vastgestelde norm van 88%. Voor enkele nachtlijnen bleef de vertrekpunctualiteit aan de lage kant, maar de overige lijnen presteerden goed.

Tram

Ondanks veel tijdelijke verkeersmaatregelen konden we bij Tram zonder noemenswaardige vertraging of verstoring de dienstregeling volgen. De punctualiteit was 91,8% (bij een norm van 86%).

Metro

De combinatie van nog veel oude metro's en een nieuw beveiligingssysteem speelt ons nog parten. Toch hebben we in 2023 een relatief stabiel OV kunnen aanbieden in lijn met de dienstregeling die met Vervoerregio Amsterdam is afgesproken. Over de periode tot en met september zijn we voor wat betreft de metro's vrijgesteld van de doelen voor uitval en punctualiteit uit de concessie. We verwachten in 2024 weer de vertrouwde kwaliteit en benodigde vervoerscapaciteit te kunnen bieden, omdat er steeds meer nieuwe M7-metro's instromen.

Tabel 15 Vertrekpunctualiteit

percentage, per vervoersvorm (inclusief knooppuntpunctualiteit bij Bus en Tram)	2023	2022	2021	2020	2019
Bus	89,1	91,0	93,6	90,0	90,3
Metro	95,5	98,2	96,2	95,3	92,8
Tram	91,8	91,9	93,7	91,6	91,1

Uitval

Bus

De uitval van ritten is in 2023 opgelopen tot 3,21% (2022: 1,44%). De grootste oorzaak van de uitval is een tekort aan chauffeurs. Samen met uitzendorganisatie Olympia heeft GVB gedurende het boekjaar een aantal acties opgezet om nieuwe chauffeurs aan te trekken, en dat is gedeeltelijk gelukt. Het aantal nieuwe chauffeurs was echter onvoldoende om de hele dienstregeling te kunnen rijden.

De grootste oorzaak van uitval is het tekort aan chauffeurs

Tram

Ook bij Tram stond het hele jaar beschikbaarheid van personeel onder druk. Verder was er op momenten onvoldoende materieel. De uitval is sterk toegenomen, van 1,94% in 2022 naar 4,06% in 2023.

Tabel 16 Uitval

Percentage, per vervoersvorm (inclusief capaciteitsuitval bij Bus en Metro)	2023	2022	2021	2020	2019
Bus	3,21	1,44	0,91	0,97	0,96
Metro	0,98	0,22	0,48	0,84	1,22
Tram	4,06	1,94	1,11	1,05	1,22

Vervoerplannen

GVB werkt met Vervoerplannen. Daarmee spelen we in op de veranderende reizigersvraag en garanderen we de fijnmazigheid van ons OV-netwerk. De plannen zijn onderdeel van het OV Herstelplan dat GVB heeft opgesteld om de gevolgen van de coronacrisis en het sindsdien gewijzigde reizigersgedrag op te vangen. Het Herstelplan is gericht op een integraal aanbod voor de reiziger, met een nieuw

evenwicht tussen kosten, reizigersopbrengsten en subsidie. Het doel is dat we het Amsterdamse OV met een robuuste financiële begroting exploiteren.

Vervoerplan 2023

Het Vervoerplan 2023 kende ten opzichte van Vervoerplan 2022 voor de reizigers geen grote wijzigingen. Wel werd het in de loop van het jaar steeds moeilijker om voldoende personeel beschikbaar te hebben. Om de ongeplande uitval van ritten door personeelstekort zo veel mogelijk te beperken, hebben we ingrepen moeten doen in de dienstregeling. Met name tram- en busreizigers kregen te maken met lagere frequenties dan in het Vervoerplan 2023 was voorzien. Ook was het vanwege het lagere aantal ritten in de voertuigen drukker dan gebruikelijk. Het uitgangspunt bij de aanpassing van de dienstregeling was om zo min mogelijk reizigers te duperen en om de fijnmazigheid van het netwerk in stand te houden.

Door het lagere aantal ritten was het drukker in de voertuigen

Vervoerplan 2024

In 2023 hebben we gewerkt met tijdelijke ontheffingen van Vervoerregio Amsterdam. Bij het opstellen van het Vervoerplan 2024 voor het eerste half jaar is het uitgangspunt om niet te werken met ontheffingen, maar een aanbod te creëren dat haalbaar is met het oog op de beschikbaarheid van personeel. Bij Tram en Bus is enige inkrimping van het aanbod helaas onvermijdelijk, maar bij Metro is er gelukkig zelfs een uitbreiding mogelijk voor 2024.

Het concept-Vervoerplan 2024 lag in het voorjaar van 2023 ter consultatie. Stakeholders lieten in deze consultatieronde blijken dat ze zich niet konden vinden in de voorgestelde netwerkmaatregelen. Ook ontvingen we geluiden van reizigers, belangenorganisaties en gemeenteraadsleden waaruit hun zorg bleek over de vershraling van het openbaar vervoer in Amsterdam. Naar aanleiding hiervan heeft Vervoerregio Amsterdam aan GVB de tijd gegeven om het oorspronkelijke Vervoerplan 2024 opnieuw vorm te geven.

GVB heeft in nauw overleg met Vervoerregio Amsterdam een aangepast Vervoerplan 2024 opgesteld. Niet alle eerder voorgestelde maatregelen bleken nog nodig, onder meer omdat de financiële situatie bij GVB inmiddels was verbeterd. In het aangepaste plan zijn de reacties uit de consultatie verwerkt. Ook hebben we rekening gehouden met de actuele prognose voor het aantal reizigers en de beschikbaarheid van personeel.

Het aangepaste Vervoerplan 2024 heeft dus veel minder impact op de reizigers. Het plan bevat geen grote netwerkwijzigingen meer. Wel zijn er frequentiewijzigingen en kleinere routewijzigingen. Met deze aanpassingen is het mogelijk om het aantal ritten weer uit te breiden op een deel van de lijnen waar de vervoervraag het grootst is.

Het Vervoerplan 2024 bevat geen grote netwerkwijzigingen

De geldigheid van dit plan is anders dan gebruikelijk. In feite is er nu sprake van een Vervoerplan 2024 deel 1: dit plan is opgesteld voor het eerste half jaar van 2024, totdat de zomerdienstregeling op 21 juli ingaat. Hiervoor is gekozen in verband met de start van de Amsteltram naar Uithoorn. Het Vervoerplan deel 2, voor de tweede helft van 2024, volgt later.

Efficiëntie



Continu verbeteren van 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 ook [Energie-efficiëntie](#)).

Kostendekkingsgraad 100% in 2025

De kostendekkingsgraad is een samenspel van het aantal reizigersritten, opbrengsten per rit, de integrale kostprijs per dienstregelingskilometer en het algemene kostenniveau. Onder andere door de kosten structureel te verlagen, werken we aan het verhogen van de kostendekkingsgraad.

Afgelopen jaren zijn er enorme inspanningen geleverd om de kosten te verlagen en dat is goed gelukt. In 2023 is er een extern onafhankelijk onderzoek gedaan, ook om de investering van de nieuwe exploitatieconcessie te kunnen doen. Hierbij is gebleken dat GVB marktconform is ten opzichte van de benchmark. Een mooi resultaat van alle inspanningen van de afgelopen jaren.

GVB is marktconform ten opzichte van de benchmark

Op elke afdeling sturen we strak op de kosten. Een grote impact op onze kosten heeft het ziekteverzuim. Dit drukt de productiviteit en hierdoor stijgen onze kosten per dienstregelingsuur (DRU). Inhuren van de noodzakelijke extra krachten is daar debet aan. Het verzuim heeft daarom in 2023 veel aandacht gehad en zal dat ook in 2024 krijgen. Ook energiebesparing is een mogelijkheid om kosten te drukken. We hebben een reeks maatregelen doorgevoerd, waaronder het beperkt verlagen van de temperatuur in de voertuigen, met uitzondering van de bestuurders- en conducteurscabines. 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.

Expert en partner

GVB is een onmisbare bron van data en vakkennis over techniek, vervoer en mobiliteit. Die kennis en data zijn waardevol voor onze partners bij hun beleidskeuzes voor vervoeroplossingen. We stellen ons altijd op als coöperatieve partner.

GVB en zijn maatschappelijke partners

GVB staat midden in de Amsterdamse samenleving. Daarom onderhouden we, naast het reguliere contact met onze opdrachtgever en aandeelhouder, periodiek contact met stakeholders in de stad. Daaronder vallen bijvoorbeeld Amsterdam en Partners, MKB Amsterdam en andere grote werkgevers en organisaties in de stad, variërend van Ajax en de ArenA tot instellingen voor hoger en middelbaar onderwijs. Ook voeren we gesprekken met belangenorganisaties voor reizigers in de stad, waaronder Rover en de Reizigers Adviesraad.

Bereikbaarheid is een belangrijke waarde in de stedelijke samenleving. Voor onze maatschappelijke positionering en ons sponsorbeleid hanteren we 3 strategische doelen:

Bereikbaarheid is een belangrijke waarde in de stad

- We verbinden alle Amsterdammers;
- We gaan eenzaamheid in de stad tegen.
- We houden sociaal-culturele voorzieningen bereikbaar voor de inwoners van de stad.

Deze maatschappelijke participatie uit zich niet in het doneren van geld, maar in ondersteuning met vervoer en het aanbieden van ruimte voor communicatie-uitingen in de voertuigen en op social media. Via onze voertuigen bereiken we een breed publiek. Met enkele grote, terugkerende evenementen in de stad gaan we strategische samenwerkingen aan. In 2023 was het Amsterdam Dance Event (ADE) daarvan een goed voorbeeld. We voeren ook een actief stagebeleid.

GVB onderhoudt contacten met politieke stakeholders. Dit gebeurt vaak in nauw overleg met Vervoerregio Amsterdam en gemeente Amsterdam. We nodigen betrokkenen uit voor werkbezoeken: we laten dan zien hoe het dagelijks werk van het openbaarvervoerbedrijf in Amsterdam eruitziet. Voor GVB is dat een goede gelegenheid om informatie over te dragen, afwegingen achter keuzes duidelijk te maken en in dialoog te gaan.

Op landelijk niveau zijn we actief in de brancheorganisatie OV-NL. Daarin werken we samen met de andere stadsvervoerders, de streekvervoerders en de Nederlandse Spoorwegen. OV-NL behartigt in Den Haag zo goed mogelijk de belangen van het OV en de OV-reiziger.

Impact op beleid

Politieke werkbezoeken

In 2023 heeft GVB diverse politieke werkbezoeken georganiseerd, waaronder 2 bezoeken van de nieuwe wethouder Deelnemingen, Alexander Scholtes. Hij werd ontvangen bij het Logistiek Centrum Metro, waar hij is bijgepraat over de nieuwe, efficiëntere werkwijze en het werkdrukonderzoek dat we hebben ingesteld. Daarna kreeg hij een uitgebreide rondleiding.

Het werkdrukonderzoek dat is besproken, hebben we uitgevoerd op basis van signalen uit het medewerkeronderzoek. Nadat *Het Parool* hierover op 6 juni 2023 had gepubliceerd, rezen bij veel raadsleden vragen over dit onderwerp. Daarom organiseerden we voor hen een werkbezoek bij Garage West. Hier gingen de raadsleden in gesprek met de GVB-directie over de werkdruk en hoe deze te verlagen. Na een 'lesje' bus besturen werden de raadsleden ontvangen op het hoofdkantoor aan de Arlandaweg voor een rondleiding bij de verkeersleiding en een bezoek aan onze klantenservice.

Raadsleden gingen in gesprek met de directie over werkdruk

Amsterdam autoluw

Bij GVB leefden veel zorgen over wat de invoering van de nieuwe maximumsnelheid van 30 km/uur, die op 8 december 2023 van kracht werd, zou betekenen voor het OV. Door het langzamer rijden zou de doorstroming van bussen en trams in het geding kunnen komen. Ook zouden meer personeel en materieel nodig zijn. We hebben onze zorgen kenbaar gemaakt aan de politiek en hebben gevraagd om zo veel mogelijk compenserende maatregelen om de doorstroming voor het OV te bevorderen. Goed voor de doorstroming is in elk geval dat trams en bussen op de vrije tram- en busbanen 50 km/uur mogen blijven rijden. Wat betreft overige maatregelen heeft gemeente Amsterdam een eerste verkenning opgestart, waarbij GVB nauw is betrokken.

OV-NL

Urgentieconferentie

Vanuit de brancheorganisatie OV-NL is in 2023 voor het eerst een gezamenlijke landelijke lobby gevoerd. GVB heeft daar actief aan bijgedragen. Het doel was om de Haagse politiek te bewegen de problemen van het OV aan te pakken. In 2023 speelden in het OV diverse problemen tegelijk: de achterblijvende reizigersaantallen en -opbrengsten als nasleep van corona, de hoge energieprijzen als gevolg van de oorlog in Oekraïne, de stijgende loonkosten en de krapte op de arbeidsmarkt. Daarbij ging de prijs van de kaartjes omhoog en werd de volgende tariefstijging al in het vooruitzicht gesteld. Ook het ministerie van IenW realiseerde zich dat de situatie voor het OV nijpend was. De staatssecretaris nam het initiatief voor een Urgentieconferentie, die werd gehouden op 16 februari 2023. De bedoeling was om met de sector, de decentrale overheden en de rijksoverheid naar oplossingen voor de problemen te zoeken. Het leverde een maatregelenpakket op dat de sector erbovenop zou moeten helpen, maar dat niet werd uitgevoerd. OV-NL is doorgegaan met de lobby voor het uitvoeren van de maatregelen. Ook de decentrale overheden waren zeer actief en geregeld werd er samen opgetrokken.

Prijsstijging voorkomen

OV-NL heeft zich ook ingezet om verdere verschraving van het openbaar vervoer tegen te gaan. In oktober, ruim na de val van het kabinet-Rutte IV, was er voldoende politieke steun voor extra stimulerende maatregelen. Het demissionaire kabinet nam de motie van Mirjam Bikker (ChristenUnie) over, die opriep tot het beschikbaar stellen van € 300 miljoen voor het regionale OV. Daarmee was de verwachte prijsverhoging van de kaartjes van de baan en kwam er ook geld vrij om de beschikbaarheid van onder meer streekbussen te verbeteren. Het houdt ook in dat er weer meer geld gaat naar

OV-NL kwam in actie tegen verdere verschraving van OV

de Brede Doeluitkering (BDU), het financieringsprogramma van de rijksoverheid waarmee onder meer het stadsvervoer wordt bekostigd (via Vervoerregio Amsterdam). Verder wordt er € 120 miljoen extra uitgetrokken om te voorkomen dat de NS in 2024 de treinkaartjes duurder moet maken.

OV-NL kwam in actie tegen verdere verschraving van OV

Geen korting op studenten-OV

Een ander belangrijk wapenfeit: de aangekondigde korting van ruim € 200 miljoen op het studenten-OV is tegengehouden. De vergoeding die de OV-bedrijven ontvangen voor het OV dat ze leveren aan studenten en onderwijsinstellingen wordt periodiek herijkt. Het probleem was de meetperiode van de herijking, die een niet-representatief beeld gaf. Het OV was nog niet hersteld van de coronacrisis: veel minder mensen – en dus ook studenten – maakten toen gebruik van het openbaar vervoer. Bovendien zetten veel studenten precies in die periode hun studiefinanciering stop – en daarmee ook hun OV-Studentenkaart – omdat de basisbeurs opnieuw werd ingevoerd. OV-NL heeft hierover een brandbrief naar de Tweede Kamer gestuurd. Nadat de motie van onder anderen Herman Krul (CDA) was aangenomen, besloot het kabinet het kortingsbedrag over te hevelen van het ministerie van OCW naar het ministerie van IenW. Dit geld is bestemd voor ondersteuning van het OV in 2024.

Aangekondigde korting op studenten-OV is tegengehouden

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 sinds 2022 heringericht. Hiermee is gestart in mei 2020 in het programma OV-governance. GVB heeft sinds 2022 de rol van Asset Manager van de railinfrastructuur voor tram en metro en Vervoerregio Amsterdam is Asset Owner. Met deze governance-inrichting kunnen de 3 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 draagt bij aan robuust openbaar vervoer nu en in de toekomst.

Inrichting OV-Governance

De OV-Governance is als volgt ingericht:

- Vervoerregio Amsterdam is systeemverantwoordelijk voor beheer en onderhoud van railinfra en is opdrachtgever aan GVB voor het beheer en onderhoud. Vervoerregio Amsterdam vervult de rol van Asset Owner; het juridisch eigendom ligt nog steeds bij gemeente Amsterdam.
- GVB is Asset Manager en uitvoerder van beheer- en onderhoudstaken.
- Er is met ingang van 1 januari 2022 met een looptijd van 13 jaar een Overeenkomst Assetmanagement Railinfrastructuur (AMRI) gesloten tussen Vervoerregio Amsterdam en GVB.
- Vervoerregio Amsterdam is naast 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 2023

2023 was het tweede jaar waarin volgens de OV-Governance werd gewerkt. Bij GVB, gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam wordt de OV-Governance als positief ervaren. Het verdwijnen van de ingewikkelde driehoeksrelatie tussen gemeente Amsterdam, Vervoerregio Amsterdam en GVB – een van de belangrijkste veranderingen – is van grote waarde. Waar de rol van de gemeente naar de achtergrond verdwijnt, pakt Vervoerregio Amsterdam haar rol als opdrachtgever en

GVB, Amsterdam en Vervoerregio positief over OV-Governance

Asset Owner, en is GVB Asset Manager geworden via het Railinfrabedrijf. De onderlinge samenwerking verloopt op ambtelijk niveau goed, net als voorheen.

GVB, Amsterdam en
Vervoerregio positief
over OV-Governance

Verbeteringen Railinfrabedrijf

Het Railinfrabedrijf (RIB) is begin 2022 van start gegaan. Het kwam voort uit de overdracht van de gemeentelijke afdeling Metro en Tram (MeT) aan GVB. Beheer en onderhoud vallen sindsdien onder onze eigen paraplu, waardoor we directer zicht hebben op de effecten van investeringen hierin.

Een transitie als deze gebeurt niet van de ene op de andere dag. Rollen en verantwoordelijkheden werden opnieuw gedefinieerd. Ook moesten tientallen collega's die voorheen bij MeT zaten, hun plek vinden bij het nieuwe RIB. We hebben een adviescommissie ingesteld om problemen in kaart te brengen. Aan de hand van het rapport van deze commissie zijn we aan de slag gegaan met het verbeteren van de organisatie en het procesmanagement.

Verantwoordelijkheden
bij Railinfrabedrijf
opnieuw gedefinieerd

Een interim-directeur heeft hieraan vanaf maart 2023 leiding gegeven. Zij heeft veel aandacht besteed aan de optimalisering van de werkwijzen, de teambuilding, het leiderschap en de onderlinge communicatie en feedback. We zien al belangrijke verbeteringen in bijvoorbeeld het assetmanagement. Ook zijn er duidelijkere afspraken gemaakt over escalatie bij eventuele problemen. Medewerkers zeggen dat leidinggevenden beter omgaan met hun inbreng en dat ze zich beter gehoord voelen.

Het RIB is in 2023 verhuisd van de Lijnwerkplaats naar de Hoofdwerkplaats Rail (HWR) aan de Provinciale Weg in Diemen, waar ook de afdeling Railmaterieel zit. De HWR is beter ingericht met het oog op arbeidsomstandigheden en veiligheid.

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, die we zelf opleiden. De gezondheid en de veiligheid van onze medewerkers zijn altijd belangrijke punten van aandacht.

Werving en behoud van medewerkers

Ook in de OV-sector is sprake van een personeelstekort. Ondanks alle inspanningen hebben we moeite om medewerkers te vinden en dit heeft effect op onze dienstverlening. Vanwege het tekort aan bestuurders in de trams en bussen moesten we onze dienstregeling terugschroeven. Bij Metro hebben we momenteel geen tekort aan bestuurders.

Voor het tekort zijn verschillende verklaringen. Veel van onze oudere krachten zijn met pensioen gegaan of hebben gebruikgemaakt van de zwareberoepenregeling. Daarbij raakte de arbeidsmarkt na de afloop van de coronapandemie op drift: de economie is opgeveerd en iedereen heeft behoefte aan personeel. Het ziekteverzuim, dat weliswaar is gedaald maar nog steeds te hoog is, versterkt deze personele problemen.

Het ziekteverzuim versterkt onze personele problemen

We voorzien dat het personeelstekort de komende jaren nog steeds een enorm probleem zal zijn. Daar stellen we ons op in. De uitdaging voor 2024 zal zijn om meer dan 500 nieuwe collega's te werven.

Nieuwe cao

Uitgangspunt is dat GVB een goede werkgever en een aantrekkelijke organisatie is. Arbeidsvoorwaarden spelen daarbij een belangrijke rol. Zeker in een tijd waarin iedereen in Nederland wordt geconfronteerd met inflatie en hoge energierekeningen. We vonden het dan ook belangrijk om een goede, passende cao voor onze medewerkers af te sluiten. En we zijn blij dat we met de vakbonden FNV en CNV hierover een overeenkomst hebben kunnen sluiten. De nieuwe cao, die loopt tot en met het eerste kwartaal van 2025, voorziet in een aantal salarisverhogingen (eenmalig en structureel). We hebben in de cao een goede balans gevonden tussen koopkrachtreparatie voor de medewerkers en de marktconformiteit van GVB. De vakbonden vinden we hierbij aan onze zijde; ook die hebben zich hiervoor ingezet. Marktconformiteit is immers een van de eisen voor het verkrijgen van de nieuwe concessie.

Koopkrachtreparatie én marktconformiteit in nieuwe cao

Ook de overige arbeidsvoorwaarden zijn van belang, zoals een goede reiskostenregeling en doorgroeimogelijkheden.

Hoewel van onze uitstroom (rond de 7%) het grootste deel is toe te schrijven aan pensionering, zijn ook de werksfeer en de relatie tussen de manager en de medewerker bepalende factoren. In 2024 blijven we hierin investeren. Daarnaast

ontwikkelen we een gerichte aanpak om de werkdruk te verlagen. Met de huidige personeelstekorten is dat een uitdaging, maar de eerste stappen hebben we gezet.

Om de uitdagingen op de arbeidsmarkt te tackelen, hebben we onze opleidingscapaciteit opgeschaald. Zo komen we meer tegemoet aan de wensen van huidige en nieuwe medewerkers. We schakelen ook onze eigen mensen in bij het wervingsproces: als medewerkers een nieuwe collega aanbrengen, ontvangen ze daarvoor een aanbrengbonus.

De nieuwkomers zelf maken aanspraak op een welkomstbonus ('tekenbonus') van 1.500 euro, ongeacht of ze via het uitzendbureau binnen komen of rechtstreeks bij GVB. Het bedrag wordt in twee delen uitgekeerd: na ongeveer twee maanden (na de proeftijd of de afronding van de interne opleiding) en na 9 maanden (bij een positieve beoordeling).

Wervingscampagnes

Op het gebied van arbeidsmarktcommunicatie hebben we het werkgeversmerk van GVB opnieuw neergezet met een nieuwe propositie. Met wervingscampagnes willen we uitstralen dat GVB een mooi bedrijf is waar je interessant en zinvol werk kunt doen. Diverse uitingen op onder meer social media, de wervingsbus, de abri's en de website werkenbijgvb.nl tonen hoe GVB-medewerkers bijdragen aan het leven van mensen in Amsterdam.

Wervingscampagnes tonen GVB als mooi bedrijf met zinvol werk

We meten continu wat het effect is van de campagnes. Op weekbasis kunnen we uit onze data uitlezen wie reageert, welke thema's aanslaan, en welke dingen werken en welke niet. We hebben nu scherper in beeld wie onze potentiële nieuwe medewerker is. Waar nodig sturen we de campagne of bepaalde uitingen bij. We zien bijvoorbeeld dat een goede reiskostenvergoeding aanslaat bij de geïnteresseerden. Ook de 'tekenbonus' voor nieuwe GVB'ers wekt interesse.

De campagne voor de werving van metrobestuurders was succesvol: de opleidingsklassen zaten eind 2023 vol. We schrijven de populariteit toe aan de aard van het vak: een metrobestuurder is solitair bezig en heeft weinig interactie en/of problemen met reizigers.

Voor de meeste functies in de operatie komen gegadigden terecht bij uitzendbureau Olympia. De uitzondering daarop zijn buschauffeurs met minimaal 3 jaar ervaring: zij kunnen direct in dienst komen bij GVB. We merken dat dit aanslaat bij de doelgroep. De ervaren buschauffeurs verkiezen een vaste aanstelling boven een contract via een uitzendbureau. Voor tram- en metrobestuurders geldt dit niet; zij moeten sowieso eerst door GVB worden opgeleid. We bestuderen nu of we het direct in dienst van GVB komen, kunnen uitbreiden naar meer groepen bij de operationele diensten.

Ook het sollicitatieproces hebben we efficiënter ingericht. Geïnteresseerden worden persoonlijk begeleid en ondersteund in de verschillende wervings- en selectiefases, bijvoorbeeld bij de voorbereiding van gesprekken en tests. Zo denken we het percentage afvallers omlaag te brengen. We houden nauwlettend in de gaten waarom geïnteresseerden alsnog afvallen tijdens de procedure en handelen daarop.

Het sollicitatieproces hebben we efficiënter ingericht

Gezondheid en welzijn

Verzuim



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

Verzuim

Het verzuimpercentage van GVB is gedaald van 9,4% in 2022 naar 8,3% in 2023. Dit is een positieve ontwikkeling, maar de daling is nog niet sterk genoeg.

Ziekte en verzuim zijn allereerst vervelend voor de betrokkene. Daarnaast is verzuim op verschillende manieren nadelig voor GVB. Het maakt dat we niet de dienstverlening kunnen bieden waar reizigers op rekenen. Ook worden andere medewerkers erdoor geraakt, omdat de werkdruk voor hen stijgt als een collega verzuimt. Dit op zichzelf kan ook weer leiden tot meer verzuim.

Een hoog verzuim heeft impact op de werksfeer en de kwaliteit van ons werk. Het betekent voor GVB ook hoge kosten: de kostprijs per dienstregelingsuur (DRU) gaat erdoor omhoog. Redenen genoeg om verzuim terug te dringen en te voorkomen.

Hoog ziekteverzuim heeft impact op werksfeer en kwaliteit

Gedragsmatige verzuimaanpak

Als iemand verzuimt, wil dat niet meteen zeggen dat die persoon niet kan werken. Minder uren werken of ander werk doen kan een oplossing zijn. We zoeken naar wat iemand nog wel kan.

In onze verzuimaanpak stellen we de samenwerking tussen de leidinggevende en de medewerker centraal. Dankzij de gezamenlijke regie krijgen we meer grip op het verzuim. Valt iemand uit, dan proberen we deze medewerker zo snel mogelijk te laten re-integreren naar de eigen of een andere functie. Dit laatste kunnen we organiseren via Bureau tijdelijk werk. De beschikbare functies staan op ons intranet.

In goed vertrouwen

Centraal in ons verzuimbeleid staat de gedragsmatige aanpak, die we hebben opgesteld met een gespecialiseerde adviesbureau. Een zogeheten 7- puntenplan is het uitgangspunt. Essentieel daarin is dat leidinggevende en medewerker goed contact houden, een vertrouwensband creëren en elkaar respecteren. Volgens een protocol maken ze afspraken, die ze beiden moeten nakomen. We houden ook in de gaten of onderliggende factoren een rol spelen, zoals werkdruk of werkomgeving, die van invloed zouden kunnen zijn op het verzuim. GVB traint managers in het voeren van dergelijke verzuimgesprekken.

De medewerkers van GVB hebben zich in 2023 minder vaak ziekgemeld dan in 2022. Dit wordt duidelijk op basis van de meldingsfrequentie. Dit cijfer is het gemiddeld aantal keer dat medewerkers zich in een jaar ziekgemeld hebben. In 2022 was de meldingsfrequentie van GVB 1,4 en in 2023 is deze gedaald naar 1,2.

GVB Gezond

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

Verder is in 2023 het programma 'Alle diensten fit' gestart voor alle medewerkers met onregelmatige diensten. Dit loopt door in 2024. Het doel is de vitaliteit van medewerkers te verhogen. Dit draagt ook bij aan het verlagen van het verzuim.

Het doel is de vitaliteit van de medewerkers te verhogen

Subsidie voor duurzame inzetbaarheid

De overheid subsidieert maatregelen op het gebied van duurzame inzetbaarheid vanuit de tijdelijke Maatwerkregeling duurzame inzetbaarheid en eerder uitreden (MDIEU). In 2022 heeft GVB samen met de Rotterdamse stadsvervoerder RET en de Haagse HTM een aanvraag voor deze subsidie ingediend. In het bijbehorende activiteitenplan ligt de nadruk op verzuimaanpak, bevorderen van vitaliteit, (sociale) veiligheid, mobiliteit en het bevorderen van leiderschap. De subsidie van € 5,6 miljoen voor de 3 stadsvervoerders samen is in oktober 2022 toegekend. Na vertraging bij de opstart zijn de activiteiten in 2023 op stoom gekomen. De partijen, die nauw samenwerken, verwachten nog steeds het saldo aan subsidiabel gestelde bestedingen in 2024 te halen. Wel is een aantal wijzigingsverzoeken ingediend bij de subsidiegever. Deze zijn gericht op het verbeteren van de resultaten.

O&O-fonds

De nauwe samenwerking heeft er ook toe geleid dat zowel RET als HTM in 2023 heeft besloten toe te treden tot het bestuur van stichting Opleidings- en Ontwikkelingsfonds Openbaar Stadsvervoer. GVB maakte daar al deel van uit. Dit O&O-fonds heeft als doel subsidieaanvragen voor de sector stadsvervoer te faciliteren. Het nieuwe bestuur oriënteert zich op uitbreiding van de taken en meer gezamenlijke activiteiten met de stadsvervoerders.

Zwareberoepenregeling

In 2023 stelde GVB opnieuw de zwareberoepenregeling open. Deze regeling heeft GVB sinds 2021. 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. Dit geldt bij GVB voor medewerkers die avond- en nachtdiensten draaien en/of een uitvoerende technische functie vervullen. De regeling voorziet duidelijk in een behoefte: in 2023 maakten 50 medewerkers van de regeling gebruik, tegen 82 in 2022. Deze tijdelijke regeling loopt tot 1 januari 2026.

Zwareberoepenregeling voorziet in een behoefte

Jaarlijks in september bepalen de cao-partijen of de regeling voor het volgende jaar wordt opengesteld. In september 2023 hebben de cao-partijen moeten besluiten om de regeling voor 2024 niet open te stellen. Dit om een te grote druk op met name de operatie te voorkomen.

Loopbaanontwikkeling

Loopbaan en mobiliteit

GVB vindt het belangrijk dat medewerkers werk hebben dat bij ze past en wil graag dat ze bij ons blijven werken. Daarom bieden we 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 binnen of buiten GVB. Medewerkers kunnen zich ook aanmelden voor een loopbaancheck met een externe loopbaancoach.

Medewerkers die bij een reorganisatie boventallig worden, helpen we zoeken naar een andere functie. In 2023 is één medewerker boventallig geworden en vrijwel direct herplaatst in een andere functie. Boventallige en (deels) arbeidsongeschikte medewerkers hebben voor passende vacatures voorrang boven andere interne sollicitanten.

Opleidingen

Onze digitale leeromgeving LMS biedt digitale en hybride 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.

We bieden digitale en hybride leertrajecten voor alle medewerkers

Leiderschap

In 2023 was leiderschapsontwikkeling opnieuw een strategisch programma. Het accent in ons leiderschap ligt op 3 thema's: mens, verandering en resultaat.

Op basis van het leiderschapsprofiel en deze thema's bieden we een opleidingsaanbod via Learning Management Systeem (LMS). Leidinggevendenden kunnen een leiderschapscan maken waarmee ze inzicht krijgen in hun eigen profiel en ontwikkelpunten. Met dit inzicht kunnen ze een passende keuze maken uit het aanbod. Inmiddels heeft 80% van onze leidinggevendenden meegedaan met de leiderschapscan en zich ingeschreven voor een van de opleidingsactiviteiten.

Voor de overige doelgroepen binnen GVB volgt in 2024 de mogelijkheid om een ontwikkelscan te maken en een bijpassend leertraject te volgen. Dit staat naast de mogelijkheden in het LMS en de reguliere opleidingen die de decentrale opleidingscentra al aanbieden.

Diversiteit en inclusie

Diversiteitsbeleid

Binnen GVB rust het diversiteitsbeleid op 3 pijlers: diversiteit, gelijkheid en inclusie. Deze principes worden toegepast op alle processen en komen vooral tot uiting in de instroom en de doorstroom van medewerkers. Ons doel is dat GVB een veilige, inclusieve werkomgeving biedt waar alle medewerkers zichzelf kunnen zijn en zich gerespecteerd voelen. Ons beleid is gebaseerd op de overtuiging dat we de beste service kunnen bieden aan de reizigerspopulatie als we zelf een afspiegeling vormen van de bevolking van Amsterdam. Bij GVB werken mensen met uiteenlopende achtergronden, overtuigingen, levensstijlen en visies, wat ook typerend is voor de stad.

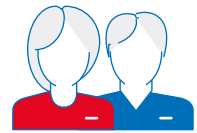
GVB wil een veilige, inclusieve werkomgeving bieden

Bij het invullen van vacatures speelt diversiteit altijd een rol. Managers en recruiters worden getraind om bewuste of onbewuste voorkeuren op het gebied van bijvoorbeeld gender en cultuur te vermijden bij het werven van medewerkers. Ook bij promoties en interne doorgroei speelt dit. Als er geen vooruitgang wordt geboekt op dit gebied, grijpen we in. We willen immers dat iedereen gelijke kansen krijgt.

In onze communicatie toont GVB altijd een divers beeld. In 2023 was er aandacht voor diverse belangrijke dagen en events. Denk aan Ketj Koti, Pride en Diversity Day. Ook is er op verzoek van medewerkers een aantal keer aandacht geweest voor bijvoorbeeld het Offerfeest en Diwali. Hierbij richten we ons vooral op wederzijds begrip. Waarom is een dag, feest of event belangrijk en hoe viert men het? Zo kunnen we blijven leren van elkaar en verbinden we elkaar en de wereld in Amsterdam.

We maken gebruik van interne diversiteitsnetwerken zoals het Roze Netwerk en Jong GVB als klankbord. Daarnaast staan we open voor initiatieven vanuit de medewerkers.

Diversiteit en inclusie



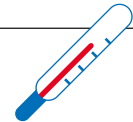
Personeel

3.070

fte, ultimo jaar

2022

3.127



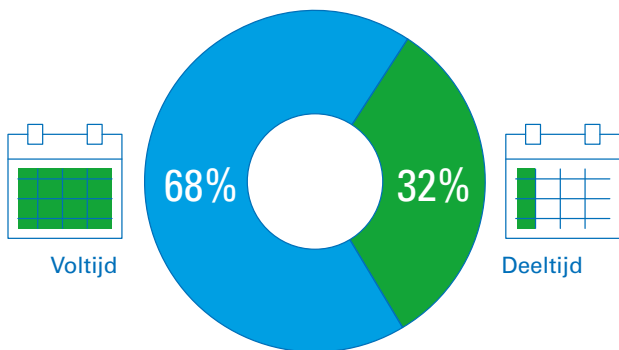
Arbeidsverzuim

8,3%

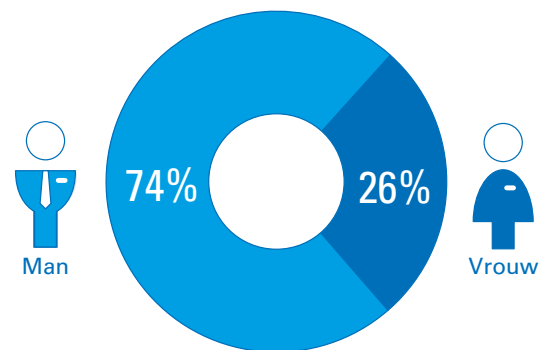
2022

9,4

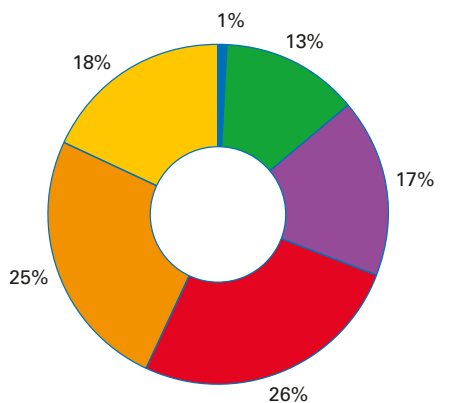
Soort dienstverband



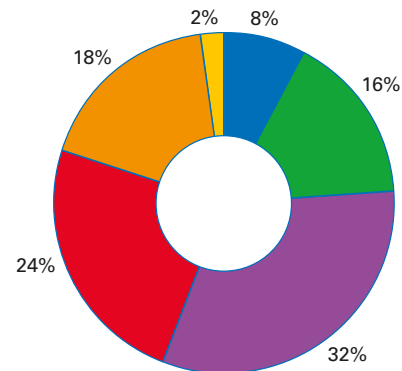
Geslacht



Leeftijd



Jaren dienstverband



■ Tot 25 jaar ■ 25 tot 35 jaar ■ 35 tot 45 jaar ■ 45 tot 55 jaar
■ 55 tot 60 jaar ■ 60 jaar en ouder

■ Tot 1 jaar ■ 1 tot 5 jaar ■ 5 tot 15 jaar ■ 15 tot 25 jaar
■ 25 tot 40 jaar ■ 40 jaar en langer

Gelijkheid in beloning

Uit een cao-onderzoek is gebleken dat binnen onze beloningsstructuur geen sprake is van discriminatie op basis van gender. Het beloningssysteem is gebaseerd op vaardigheden, prestaties en ervaring. Dit onderzoek wordt periodiek uitgevoerd, zodat wij zicht houden op deze belangrijke vorm van gelijke behandeling.

Inclusieve werkvloer

Ons streven is dat alle medewerkers zich welkom en veilig voelen bij GVB. Omgangsvormen spelen hierbij een cruciale rol. Uit ons medewerkeronderzoek is gebleken dat er nog steeds verbeteringen nodig zijn op dit gebied. We willen professionele omgangsvormen normaliseren, waarbij ongewenst gedrag wordt besproken, collega's elkaar aanspreken op hun houding en we voorbeeldgedrag stimuleren. Bewustwording is hierbij essentieel. We gaan medewerkers en leidinggevendenden handelingsperspectieven bieden bij dilemma's, vraagstukken en gesprekken over inclusiviteit, omgangsvormen en integriteit.

Alle medewerkers moeten zich welkom en veilig voelen

Om deze doelen te bereiken, volgen we met de hulp van een extern bureau een programma dat is gericht op professioneel gedrag op de werkvloer. Alle leidinggevendenden en OR-leden zijn binnen dit programma getraind in omgangsvormen. Op diverse afdelingen zijn in 2023 trainingen gegeven. We hebben voortgang weten te boeken. Dit ondanks de uitdagingen waar we voor staan, zoals het personeelstekort en het hoge verzuim, waardoor medewerkers in operatie en techniek niet tot zeer beperkt beschikbaar zijn voor training. Ook draaien we een pilot in de operatie waarin nieuwe medewerkers tijdens hun opleiding direct worden getraind. Opeengevallen plekken worden tijdelijk ingenomen door mensen die aan het re-integreren zijn.

In 2024 zetten we de trainingen voort. Naast de live training hebben we een e-learning ontwikkeld die we begin 2024 uitrollen. Deze training wordt ondersteund met een campagne gericht op gewenste omgangsvormen.

Tabel 17 Diversiteit en inclusie bij GVB

	KPI	2023	2022
Kandidaten Participatiewet ¹	12	13	12
Nieuwe medewerkers jonger dan 25 jaar	10,0%	13,3%	5,6%
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 leidinggevendenden	30% v / 30% m	26% v / 74% m	26% v / 74% m
Gelijke salarishantering in gelijke functies		√	√
Verdeling onbepaalde en bepaalde contracten	...	95,7% onbepaald / 4,3% bepaald (waarvan 0,3% na AOW)	96,7% onbepaald / 3,2% bepaald
Stageplekken	50	42	24
Geen last van ongewenste omgangsvormen	85,0%	83% ²	83,0%

¹ Definitieve plaatsingen. Het totale aantal werkervaringsplekken voor participanten bij GVB is 84.

² Volgende onderzoek vindt plaats in het voorjaar van 2024

Participatiewet

In 2023 heeft GVB, ondanks de aanhoudende uitdagingen op de arbeidsmarkt, 13 participanten verwelkomd in werkervaringsplekken. Een van de deelnemers boekte een groot succes: hij stroomde direct door naar een reguliere functie als buschauffeur. Via ons interne opleidingstraject kreeg hij de mogelijkheid om op een laagdrempelige manier alle benodigde kennis te vergaren en zijn rijbewijs te halen. Zijn succesverhaal toont aan hoe belangrijk het is dat we individueel potentieel herkennen en stimuleren.

We hadden in 2023 13 participanten op werkervaringsplekken

In juni 2023 organiseerde GVB in samenwerking met Onbeperkt aan de Slag een Meet & Greet bij de ponthaven van GVB. Werkzoekenden konden kennismaken met werkgevers die openstaan voor iedereen met een arbeidsbeperking. Maandelijks zijn er online in- en doorstroomsessies van de Sociaal Werkkoepel Amsterdam, waarin zowel kandidaten als werkplekken worden besproken.

In 2024 streven we ernaar om 12 nieuwe participanten binnen te halen.

Stages

Tijdens de coronapandemie is het stagebeleid van GVB onder druk komen te staan; bepaalde perioden konden we geen stagiaires aannemen en/of begeleiden. We zijn bezig met het opnieuw intensiveren van de relaties met de scholen – met name in het mbo – die stagiaires leveren. Ook zijn we intern stagebegeleiders aan het opleiden. Ons doel is om 50 stageplaatsen te creëren in 2024. Een groot aantal daarvan zit in de techniek en bij OV-Zorg.

Medewerkerbetrokkenheid



Employee Net Promoter Score (eNPS) naar **> 5** in 2024

Medewerkeronderzoek

In november 2022 is in samenwerking met een extern bureau een medewerkeronderzoek uitgevoerd. De uitkomsten daarvan zijn in januari 2023 bekendgemaakt. De respons was 61%, gelijk aan het jaar ervoor.

In het medewerkeronderzoek wordt onder meer de eNPS gemeten. De eNPS staat voor de Employee Net Promoter Score, die zegt in hoeverre een medewerker de organisatie aanbeveelt als werkgever. Dit cijfer is een van onze kern-KPI's. In 2023 is de score gedaald van 0 naar -10. Onder meer de werkdrukbeleving en de werkomstandigheden drukken de score omlaag. Ons doel voor 2024 is +5 te halen.

Werkdrukbeleving en werkomstandigheden drukken eNPS omlaag

In het onderzoek is verder opnieuw de trots en betrokkenheid gemeten. De scores zijn nagenoeg gelijk aan die van een jaar eerder. Van de respondenten zegt 27% (dit was 29%) in sterke mate trots te zijn om voor GVB te werken, en ook 27% (dit was 28%) zegt zich in sterke mate betrokken te voelen bij GVB.

We hebben gewerkt aan de thema's die als aandachtspunten uit het onderzoek zijn gekomen. Er zijn acties uitgevoerd om de werkdruk te verlagen en we hebben gewerkt aan meer verbinding met medewerkers. Ook zijn leiderschapstrainingen voor het management aangeboden. Elke afdeling heeft een portefeuillehouder eNPS die zich met dit thema en met lokale acties bezighoudt.

Verskillende IT-gerelateerde aspecten hebben extra aandacht gekregen om te verbeteren.

Bij de introductie van het nieuwe betaalsysteem OVpay is veel energie gestoken in de adoptie door het rijdend personeel. Kort na de ingebruikname heeft het programmteam op basis van feedback van het rijdend personeel aanvullende maatregelen getroffen om de werking verder te verbeteren. Ook zijn extra software-aanpassingen doorgevoerd in de werking van de pinbetalingen in de voertuigen.

Voor de kantoormedewerkers zijn extra maatregelen getroffen om de Citrix-omgeving te verbeteren. De performance en de stabiliteit zijn verhoogd en dat zien we terug in de daling van het aantal meldingen bij de servicedesk. Gelijktijdig bouwt de IT-afdeling aan een nieuwe werkplekomgeving die is gebaseerd op marktstandaarden.

Verder is het aanvraagproces voor IT-middelen, zoals een gebruikersaccount, een laptop en een mobiele telefoon, onder de loep genomen en is de doorlooptijd fors verkort.

De volgende meting vindt plaats in het voorjaar van 2024.

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 berekenen we de ongevallenfrequentie-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 maximaal 2. Daar zitten we nu nog ruim boven.

Veiligheid van reizigers en medewerkers staat altijd voorop

Tabel 18 IF-rate

Ongevallenfrequentie-index totaal	2023	2022	2021	2020	2019
	6,5	6,7	7,5	5,3	6,2

Vallen en struikelen

Net als eerdere jaren werd in 2023 een derde van de ongevallen met verzuim veroorzaakt door vallen en struikelen. Soms komt dit door onoplettendheid, soms door objecten in de looproute. Bij alle ongevallen doen we onderzoek. Nieuw in 2023 is dat de Nederlandse Arbeidsinspectie het onderzoek inziet en daarna komt controleren of we de maatregelen daadwerkelijk hebben getroffen. Het doel is natuurlijk ongevallen in de toekomst te voorkomen.

Naar een proactieve veiligheidscultuur

GVB is op weg naar een proactieve veiligheidscultuur. Een proactieve veiligheidscultuur wil zeggen dat bij alle beslissingen rekening wordt gehouden met de veiligheid en dat medewerkers een hoog veiligheidsbewustzijn hebben. Bij een gevaarlijke situatie stoppen we en lossen we het probleem met elkaar op voordat we verdergaan. Zo blijft het werk bij GVB veilig. Belangrijk is dat alle GVB'ers veilig werken blijven bespreken.

Om de veiligheidscultuur vast te stellen, hanteren we de NEN Veiligheidscultuurladder die ProRail heeft ontwikkeld. Alle afdelingen zijn aan de slag met de stappen om hoger op de ladder te komen. In 2023 heeft het Railinfrabedrijf opnieuw een externe pre-audit gehouden om de stand van zaken te bekijken en te zien welke stappen nodig zijn. Dit leidt in 2024 tot een verbeterprogramma.

Arbobeleid

Het arbobeleid is geactualiseerd en alle wettelijke wijzigingen zijn erin verwerkt. De kern is een proces van risico-inventarisatie & -evaluatie (RI&E) dat per afdeling is ingericht. De preventiemedewerker van de afdeling bewaakt of de RI&E actueel is. Nieuw hierbij is dat het wettelijk verplicht is om de grondoorzaken te benoemen en aan te pakken die tot deze risico's leiden. Hiermee zijn alle arbeidsrisico's bekend en worden ze beheerst. Van belang is ook het proces Veiligheid en Gezondheid (V&G), waarbij voor alle projecten een V&G-plan moet worden gemaakt. Alle projectleiders zijn hiervoor opgeleid.

Signaleren onveilige situaties

GVB werkt met het systeem Signaleren Onveilige Situaties (SOS). Via dit systeem kunnen onze medewerkers gemakkelijk onveilige omstandigheden melden. De verantwoordelijke voor de oplossing komt na een melding meteen in actie. De melder krijgt op verschillende momenten te horen wat er is gedaan. Als het probleem is opgelost, checken we of dit naar tevredenheid is gebeurd. Dit werkt motiverend om onveilige situaties ook daadwerkelijk te melden. De directie en het management krijgen elke maand een update over de meldingen en de afhandeling. In 2023 waren er 512 SOS-meldingen, tegenover 489 in 2022. De gemiddelde effectieve doorlooptijd van een SOS-melding was 37 dagen tegenover 40 dagen in 2022.

Veiligheidsrondes management

Directieleden en managers bij Techniek en bij Veren lopen regelmatig veiligheidsrondes. Ze praten dan met medewerkers over veiligheidsmiddelen, de veiligheidsbeleving, de werkomstandigheden en de mogelijke gevaren. We geven ook nadrukkelijk aandacht aan wat goed gaat. Deze gesprekken zijn bovendien een kans om knelpunten te signaleren en te laten oplossen.

Directieleden en managers lopen veiligheidsrondes

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 waren ook in 2023 alcohol- en drugscontroles en ongeoorloofd gebruik van mobiele telefoons tijdens het rijden.

Preventiemedewerkers

De preventiemedewerkers van GVB zijn deskundige medewerkers die de afdeling verder helpen met het verbeteren van de arbeidsomstandigheden. Zij hebben een training gevolgd en besteden (een deel van) hun tijd aan de wettelijke taken die preventiemedewerkers hebben: zij coördineren de RI&E voor hun afdeling, zorgen voor veiligheidsverbeteringen en zijn aanspreekpunt voor de werkvloer.

Gevaarlijke stoffen

In 2023 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.

Inspanningen registreren

Alle operationele afdelingen dienen zich in te spannen voor veiligheid; de leidinggevend en zijn hiervoor verantwoordelijk. Het gaat hier bijvoorbeeld om rondes lopen, op tijd melden, communiceren over incidenten of veiligheidsissues, en goede veiligheidsinitiatieven belonen. Dit houden we bij als inspanningsindicator, zodat het management hierop kan sturen.

Duurzaam voortbestaan

Als GVB willen we een betrouwbaar resultaat. Dat vraagt om beheersing van onze risico's. Hoe beter ons dat afaat, hoe voorspelbaarder we worden. Het totaal van alle risico's bepaalt ons risicoprofiel. Een laag risicoprofiel is daarmee een maat voor onze risicobeheersing.

Nieuwe concessie

De verwachting is dat we per 15 december 2024 de inbesteding voor de nieuwe concessie kunnen ondertekenen voor een periode van 11 jaar, dus tot einde 2035.

We verwachten ondertekening nieuwe concessie eind 2024

Een inbestedingsproces is een langdurig, complex traject dat zorgvuldig moet worden doorlopen. Bij een inbesteding is er slechts één bieder en heeft Vervoerregio Amsterdam de mogelijkheid om GVB te betrekken bij het opstellen van de eisen. Hier maakt Vervoerregio Amsterdam gebruik van; GVB heeft een zogenoemde challenge-rol.

In juni 2023 heeft Vervoerregio Amsterdam de Concessieverleners Strategie (CVS) gepubliceerd. In het CVS zijn enerzijds de ambities voor de nieuwe concessie beschreven (namelijk wat Vervoerregio Amsterdam wil bereiken) en anderzijds de strategische keuzes en uitgangspunten vastgelegd (hoe Vervoerregio Amsterdam dat gaat realiseren).

In september 2023 is de ontwerpversie van het Programma van Eisen (PvE) verschenen. Na consultatie van het projectteam inbesteding van GVB heeft Vervoerregio Amsterdam het PvE op een aantal punten aangepast. In december 2023 kwam het aangepaste concept beschikbaar voor de inspraak.

Ondertussen maakte GVB in 2023 met Vervoerregio Amsterdam afspraken over financiële zaken, zoals het bekostigingsmodel, de opbrengsten, de risicoverdeling en bijzondere omstandigheden.

Investeringen in ICT

Logistieke planning

Al een aantal jaar zijn we bezig met het programma Exploitatie Flexibeler Organiseren (EFO). EFO is essentieel voor het behalen van twee strategische doelen: de betrouwbare dienstverlening aan de reiziger en een marktconforme operatie. 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.

De implementatie van het systeem Hastus staat centraal binnen EFO. Hastus is een nieuw plansysteem 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. Onderdeel van Hastus is het Depot management systeem (DMS), een systeem dat het in- en uitrijdproces van trams en bussen ondersteunt. Het helpt ons voertuigen slimmer in te zetten en betere planningen te maken, iets wat voorheen handmatig gebeurde. We kunnen voertuigen makkelijker stallen en terugvinden, waardoor we kunnen besparen op menskracht.

Hastus-systeem maakt planning flexibeler en (kosten)efficiënter

In 2023 is het DMS in gebruik genomen bij Tram en Bus. Ook hebben we de eerste modules ingezet die het mogelijk maken om de dienstregeling voor te bereiden. In 2024 zijn naar verwachting alle onderdelen van het systeem en de bijbehorende nieuwe manier van plannen volledig geïmplementeerd.

Digitaliseringsprogramma

In 2023 hebben we een generiek dataplatform neergezet op basis van technologie van Microsoft en best practices. De data worden nu vanuit meerdere bronnen ontsloten en aangeboden aan afdelingen binnen GVB. Centraal ontsloten zijn nu de voertuigdata over bus en tram, onderhoudsgegevens, betaaltransacties, en systemen voor betaling, displays en aanmeldsystemen voor de bestuurder. Op basis van de beschikbare data zijn analyses gemaakt waarmee het management sneller tot besluitvorming kan komen.

We hebben een proefopstelling gebouwd voor het tellen van reizigersaantallen in een voertuig met behulp van cameratechnologie en algoritmes (met in achtname van de privacyreglementen). In 2024 evalueren we of de technologie geschikt is voor gebruik.

Ook is een nieuwe versie gebouwd van het systeem waarmee medewerkers omleidingen in de stad Amsterdam kunnen visualiseren op een GEO-kaart.

Vervanging ERP

GVB werkt met software voor enterprise resource planning (ERP). Hiermee automatiseren en beheren we bedrijfsprocessen. Dit systeem nadert het einde van zijn levensduur. In 2024 start de aanbesteding van een nieuw ERP-systeem. Dit is een enorm project binnen IT. De nieuwe omgeving ondersteunt een groot aantal bedrijfsprocessen, zoals financiën, inkoop, projectmanagement, voorraadbeheer en assetmanagement. Alle bedrijfsinformatie en bedrijfsprocessen komen hierin samen, gedigitaliseerd en gestandaardiseerd. Digitale processen worden gestandaardiseerd en geautomatiseerd, zodat alle medewerkers kunnen focussen op hun kerntaken.

In 2024 start aanbesteding nieuw ERP-systeem

Robuustere IT-infrastructuur

In 2023 is de afdeling IT een programma gestart voor het vernieuwen en transformeren van de gebruikerswerkplekken, het netwerk en de cloud-inrichting. Een fors deel van het digitale netwerk bij GVB is inmiddels voorzien van andere firewalls. Hiermee hebben we de beveiliging van de IT-infrastructuur versterkt. In 2024 gaan de medewerkers gebruikmaken van de vernieuwde werkomgeving. Veelal gaat het hier om GVB'ers met kantoorfuncties, maar ook de technische dienst krijgt hiermee te maken.

Betaalsystemen

Andere grote veranderingen zagen we bij de betaalsystemen. De invoering van OVpay betekende dat we de achterliggende systemen hebben aangepast, vooruitlopend op het landelijk programma voor betaalmogelijkheden. Verder hebben we gewerkt aan extra functionaliteiten in de GVB-app Gappie en aan een compleet nieuwe GVB-website.

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.

Nieuwe M7-metro's

In februari 2023 is de eerste nieuwe M7-metro ingezet in de dienstregeling: de eerste rit met reizigers vertrok op 28 februari om 8.08 uur. De nieuwe, 60 meter lange metro's vervangen de oudere voertuigen van 30 meter. De M7 lijkt van binnen en van buiten sprekend op de 120 meter lange M5. Ze gaan dan ook samen de look-and-feel van de Amsterdamse metro bepalen. GVB heeft 30 M7-metro's besteld bij de Spaanse leverancier CAF. Er lopen gesprekken voor een extra bestelling in 2024.

In februari 2023 is eerste nieuwe M7-metro ingezet

Elektrische bussen

We zijn al onze dieselsbussen aan het vervangen door elektrische voertuigen. Inmiddels zijn 75 van deze veel schonere voertuigen in gebruik. In 2023 zijn geen bussen

geleverd, maar in 2024 verwachten we een nieuwe batch van 84 elektrische bussen. Deze gaan we in het vierde kwartaal van 2024 en het eerst kwartaal van 2025 inzetten. Ook in 2025 verwachten we een nieuwe levering.

In 2023 hebben we laadlocaties uitgebreid en aangelegd. Op de stallingen Garage West en Garage Noord hebben we de voorziening uitgebreid en op busstation Lelylaan hebben we een nieuwe laadlocatie gecreëerd. In het derde kwartaal van 2024 komen er 3 laadlocaties bij: Station Noord, Garage Zuid en Busstation Holendrecht.

Laadlocaties voor elektrische bussen zijn uitgebreid

Punt van aandacht is de (mogelijke) vertraging die we oplopen bij de levering van de elektrische bussen. GVB heeft – net als andere vervoerders – te maken met planningsproblemen bij de leveranciers, bijvoorbeeld vanwege personeelstekorten en geopolitieke spanningen. Ook zijn er nieuwe platforms nodig waardoor we onze productiefaciliteiten anders moeten inrichten. We werken nog steeds toe naar een uitstootvrije vloot per eind 2025. Dit doel is nog steeds haalbaar, maar staat door deze externe ontwikkelingen enigszins onder druk.

Terugdringing CO₂-uitstoot

CO₂-voetafdruk

In 2023 bedroeg onze gemeten CO₂-uitstoot ongeveer 20.901 ton. Dat is 16,5% minder dan in 2022 en bijna 46% minder dan in 2019. Op onze vestigingen Garage West en Havenstraat liggen zonnepanelen en er worden ook zonnepanelen geplaatst op de vestiging in de Lekstraat. In 2023 hebben de al geplaatste panelen 40.929 kWh stroom opgewekt. Met het gebruik van groene stroom en de elektriciteit van de zonnepanelen is 63.752 ton CO₂-uitstoot vermeden in 2023. Dit is minder dan in 2022 omdat er minder elektriciteit is verbruikt in 2023.

CO₂-uitstoot was 16,5% minder dan in 2022

Tot en met 2022 was onze stroom afkomstig uit windparken van Nederlandse bodem. In 2023 kwam een deel van het volume uit het eerste subsidievrije windpark op zee: Hollandse Kust Zuid; het resterende deel kwam uit windpark Slufterdam.

CO₂-Prestatieladder

GVB heeft een certificaat op niveau 3 van de CO₂-Prestatieladder. In september 2023 is een audit uitgevoerd voor deze ladder. Die is positief afgerond en bevestigt dat onze jaarlijkse CO₂-reductie in lijn is met onze beleidsdoelstelling van 58% reductie in 2024 ten opzichte van 2019. In 2023 stootte GVB ruim 46% minder CO₂ uit dan in 2019. De komende jaren werken we toe naar het behalen van niveau 4 en niveau 5.

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 2023 heeft GVB ruim 46.116 HBE's geproduceerd.

Tabel 19 CO₂-emissies

CO ₂ footprint	2023	2022	2021	
Scope 1	Verbruik	Uitstoot (ton Co2)	Uitstoot (ton Co2)	Uitstoot (ton Co2)
Gas (m3)	659658	1371,4	1611,0	1835,5
Bedrijfsauto's diesel (liter)	93841,9	305,5	613,2	684,2
Bussen diesel (liter)	3218600,3	10479,8	13800,5	16467,8
Veren diesel (liter)	2189076	7127,6	7471,2	8233,0
Infra diesel (liter) ¹	91348	297,4	14,5	30,2
Veren GTL (liter)	0,0	0,0	59,8	897,2
Bedrijfsauto's benzine (liter)	17537	152,2	48,8	54,1
Propaan (liter) ²	13278	22,9	22,3	20,1
Totaal Scope 1		19756,8	23641,3	28222,1
Groenestroom - vervoer metro (kWh)	80.202.522	0,0	0,0	0,0
Groene stroom - vervoer tram (kWh)	39.892.717	0,0	0,0	0,0
Groene stroom - vervoer bus (kWh)	11.599.884	0,0	0,0	0,0
Groene stroom - vervoer veren (kWh)	2.557.430	0,0	0,0	0,0
Groene stroom - overig (kWh)	5.955.021	0,0	0,0	0,0
Grijze stroom (kWh)	1.855.557	846,1	828,6	673,5
Stadsverwarming (GJ)	13.812	245,8	487,9	629,6
Totaal Scope 2		1091,9	1316,5	1303,1
Zakelijke reizen				
Prive auto ³	118.507	22,9		
Openbaar vervoer (km)	178.013	3,6	2,7	0,8
Vluchten (km)	148566	26,0	70,0	10,1
Totaal zakelijke reizen		52,5	72,7	10,9
Totaal		20901,2	25030,5	29536,1
CO ₂ -reductie t.o.v. basisjaar 2019		46%	35%	24%

¹ Berekend op basis van gegevens 1e helft 2023

² Berekend op basis van gegevens 1e helft 2023

³ Vorige jaren niet meegenomen

Energie-efficiëntie

Energieverbruik per reizigerskilometer

GVB werkt aan een Masterplan Energie, waarbij de focus ligt op het zijn van een stabiele energieafnemer en een toekomstgerichte energiemanager. Dit houdt in dat GVB zich vooral richt op energie besparen en grip krijgen op het groeiende congestieprobleem: het net zit te vol. 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, maar we zagen dat de energie-efficiëntie terugkeerde naar het niveau van voor de pandemie. Dat zette verder door. In 2023 reden we 29,8% efficiënter dan in 2013. Ten opzichte van 2022 is het een verbetering van 21,5%. Deze ontwikkeling is te danken aan stijgende reizigersaantallen (17,1%) ten opzichte van 2022, maar ook aan een verder dalend energieverbruik bij bus (19,4%) vanwege de ingebruikname van meer efficiënte elektrische bussen.

In 2023 reden we 29,8% efficiënter dan in 2013

Tabel 20 **Energieverbruik per reizigerskilometer** ¹

	Energie verbruik (kWh) per reizigerskilometer	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Bus	Energie Efficiency	0,288	0,357	0,566	0,646	0,427	0,418
	Verbetering energie efficiëntie t.o.v. peil 2013	38,5%	23,8%	-20,90%	-38%	8,80%	10,70%
Metro	Energie Efficiency	0,173	0,206	0,331	0,324	0,178	0,177
	Verbetering energie efficiëntie t.o.v. peil 2013	20,8%	5,6%	-51,70%	-48,70%	18,50%	19,10%
Tram	Energie Efficiency	0,134	0,194	0,32	0,315	0,147	0,147
	Verbetering energie efficiëntie t.o.v. peil 2013	23,7%	-10,3%	-81,80%	-79,0%	16,40%	16,40%
Bus, Metro	Energie Efficiency	0,180 ²	0,230	0,373	0,386	0,213	0,213
Tram (+DRIS)	Verbetering energie efficiëntie t.o.v. peil 2013	29,8%	10,6%	-45,10%	-50,30%	17,20%	17,20%

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.

² Het totaal van Bus, Metro en Tram bevat dit jaar niet de energiekosten van de DRIS-systemen

Energieprijzen en besparing

GVB – en Metro in het bijzonder – is een grootverbruiker van stroom. 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 sinds 1 januari 2023 speelde de energieprijs een bepalende rol in de kostprijs van het OV. Daarom is onze aandacht voor energiebesparing in 2023 opnieuw groot geweest. We hebben oog voor allerlei verbeteringen: van vroegtijdig vervangen van tl-verlichting tot optimalisatie van onze klimaatinstallaties. Hiermee hebben we in 2023 zo'n 3% elektriciteit bespaard (4,45 GWH). Ook ons gebruik van stadswarmte is met ruim 6.500 GJ gedaald, met als resultaat een lagere energierekening en minder CO₂-uitstoot.

Energieprijs speelde bepalende rol in kostprijs van het OV

Het succes van de energiebesparende maatregelen in 2023 is aanleiding voor GVB om verder te gaan met een energieprogramma. We streven daarbij naar een structurele energiebesparing van 13 GWH in 2026 ten opzichte van 2023. Dit willen we bereiken door te investeren in energie-efficiënte infrastructuur en gebouwen, voertuigmodificaties en structureel energiemanagement. Onderdeel daarvan is het verhogen van de spanning op het tramnetwerk. Daarvan is de oplevering begin 2025 gepland. Ook plaatsen we in het tweede kwartaal van 2024 zonnepanelen op de remise in de Lekstraat. Verder gaan we in 2024 grote investeringen doen in onze

infrastructuur. Daarmee moet in het derde kwartaal van 2025 de teruglevering van remenergie van metro's aan het openbare net mogelijk zijn. Zo kunnen we 4,5% energie besparen.

Verder hebben we op kosten bespaard door voor 2024 slimmer in te kopen.

Lokaal energienet steeds voller

In heel Amsterdam kan netbeheerder Liander niet voldoen aan de groeiende vraag naar elektriciteit. Dit raakt ook GVB. In 2022 waren er in Noord 'transportbeperkingen', waardoor we minder energie krijgen dan nodig is voor de elektrificatie van onze busvloot. Deze beperkingen zijn in 2023 verholpen. Er zijn 6 laadlocaties met slimme laadsoftware opgeleverd, waarmee we met minder energie toch alle elektrische bussen op tijd kunnen opladen. Dat betekent niet dat alle knelpunten zijn weggenomen: begin 2026 stromen nieuwe, volledig elektrische veren binnen die moeten worden gevoed door laadstations aan het IJ. Er bestaat nog geen zekerheid over de benodigde aansluitingen met voldoende capaciteit. Voldoende aanbod van energie is daarmee een blijvende zorg.

Netbeheerder kan niet voldoen aan vraag naar elektriciteit

Duurzame inkoop

Bij 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.

Railinfrabedrijf en duurzaamheid

Op 1 januari 2022 is het Railinfrabedrijf (RIB) gestart. Een goed moment om stevige slagen te maken in onze duurzaamheidsambities binnen de railinfrastructuur. Samen met Vervoerregio Amsterdam heeft GVB de ambities in concrete doelstellingen omgezet.

Een doel is dat het RIB vanaf 2030 geen fossiele brandstoffen meer gebruikt. Dan zijn onze bouwplaatsen emissievrij. We bekijken hoe en met welke voertuigen we projecten in de stad uitvoeren. Voor zware diesels zoeken we alternatieven, evenals voor klein materieel en dieselaggregaten. Ook willen we minder (transport)bewegingen maken. Wat betreft het elektrificeren van voertuigen halen we het doel voor 2030 nu al voor 95% zeker. Elektrificeren van onze zwaardere voertuigen is echter moeilijker, omdat het vooralsnog inefficiënt of erg duur is. Hier hebben we extra funding voor aangevraagd, omdat we dit willen versnellen.

Het doel is dat onze bouwplaatsen in 2030 emissievrij zijn

Een ander doel is om in 2030 de milieukostenindicator toe te passen bij alle aanbestedingen van het RIB. Daarbij dagen we aannemers uit om na te denken over de milieu-impact van hun materiaalgebruik. Dit gaan we in 2024 samen met Inkoop oppakken.

Ook op andere gebieden verduurzamen we het RIB verder. Zo willen we de Bremer (beton)constructie toepassen, omdat die leidt tot minder slijtage aan de trambaan en de trams. In 2023 hebben we een goede vergelijking kunnen maken tussen onze huidige situatie en de Bremerconstructie. In 2024 maken we een keuze voor toekomstige constructies op basis van levensduur en repareerbaarheid. Om te zorgen dat de metrobaan en treinwielen langer meegaan, hebben we op verschillende plaatsen smeerinstallaties geïnstalleerd. De eerste bevindingen zijn positief. Verder hebben we de eerste positieve ervaringen opgedaan met kunststof dwarsliggers. Deze dienen op meerdere locaties als vervanging van betonnen dwarsliggers, die energie-intensiever zijn. De definitieve berekening van de CO₂-impact wordt in 2024 afgerond en vastgelegd in het Huis van Eisen.

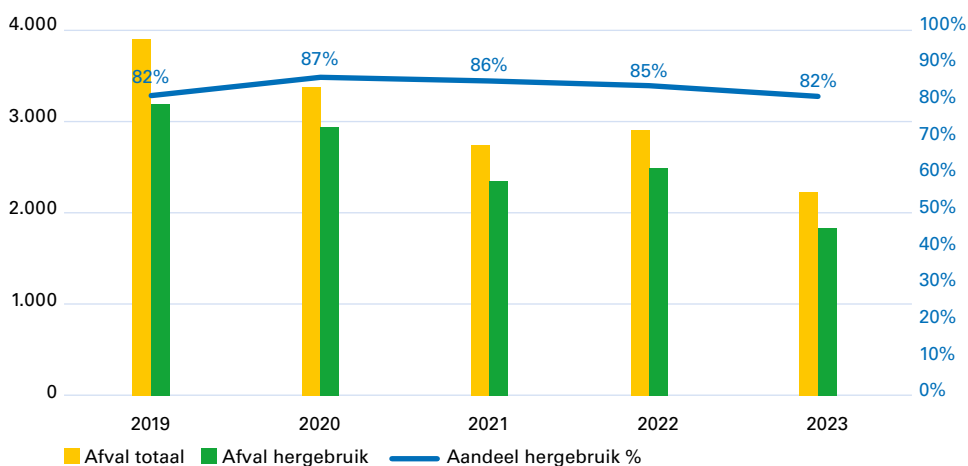
Ook is in 2023 het Energie Loket gevormd met deelnemers vanuit heel GVB. De directeur Techniek stuurt dit aan. Vanuit het Energie Loket zijn 27 initiatieven opgenomen in alle jaarplannen van de afdelingen binnen GVB. Deze projecten monitoren we gedurende het jaar. Denk aan het terugwinnen van energie uit de rembeweging, het verhogen van de spanning bij Tram, energiezuinig rijden en het inzetten van nachtschakelaars bij de verlichting op stations.

Minder afval

Hergebruik van materialen

Het aandeel hergebruikt afval in 2023 is 82,4%. Dat is minder dan het percentage van 2022 maar volgt dezelfde bandbreedte als de afgelopen jaren. De totale hoeveelheid afval is gedaald naar 2.226,5 ton.

Figuur 2 Afvaloverzicht in ton



Financieel resultaat

Het financieel resultaat van GVB is in 2023 sterk bepaald door de reizigersopbrengsten die zich in 2023 sterk hebben hersteld, zelfs tot boven het niveau van 2019, het laatste 'normale' jaar voor de coronapandemie. De reizigersopbrengsten lagen in 2023 bijna 25% hoger dan 2022 en bijna 5% hoger dan 2019.

Ook werd het resultaat beïnvloed door de Transitie Vergoeding Openbaar Vervoer (TVOV) van de rijksoverheid. Het Ministerie van I&W had in juni 2022 aangegeven dat voor 2023 steun zou worden verstrekt in de vorm van een vangnetregeling, de TVOV. Dit houdt in dat de TVOV 100% van de werkelijke opbrengsten aanvult tot maximaal het niveau van 100% van de werkelijke kosten, met als plafond € 40,9 miljoen voor GVB. Hiervan draagt de rijksoverheid 2/3 deel bij en Vervoerregio Amsterdam mag een derde deel bijdragen. Vervoerregio Amsterdam heeft aangegeven dit te doen. Voorwaarde van de rijksoverheid is wel dat over 2024 geen rijksbijdrage noodzakelijk is.

Kostenbesparingen

De afgelopen jaren zijn enorme inspanningen geleverd om de kosten te verlagen. In 2023 is een extern onafhankelijk onderzoek naar het kostenniveau van GVB inclusief deze besparingen uitgevoerd, met als resultaat dat GVB marktconform is ten opzichte van de benchmark. Dit was een vereiste van Vervoerregio Amsterdam om in aanmerking te komen voor het inbesteden van de concessie betreffende het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied Amsterdam.

We hebben enorme inspanningen geleverd om kosten te verlagen

In onze bedrijfsvoering zijn we gericht op kostenbesparingen en efficiëncyslagen, onder andere door het verhogen van de productiviteit. Onze belangrijkste aandachtspunten bij het behalen van de besparingen en verbeterlagen zijn de processen, cost control en risicomanagement. Alle afdelingen binnen GVB hebben doelstellingen om meer efficiënt te werken met concrete besparingsdoelstellingen zoals het beperken van arbeidsverzuim waardoor extra inhuur overbodig wordt, energiebesparende maatregelen en kostenbesparingen per afdeling. Daarop wordt hard gestuurd. De belangrijkste factoren in 2023 die de productiviteit en het meer efficiënt worden hebben beïnvloed waren arbeidsverzuim en uitval.

Resultaat 2023

Het resultaat na belastingen over 2023 bedraagt € 0,2 miljoen negatief (2022: € 1,0 miljoen positief). Het resultaat is beïnvloed door gestegen reizigersopbrengsten, dalende personeelskosten en een lagere steun van de rijksoverheid ten opzichte van 2022.

Tabel 21 **Resultaat**

Bedragen in miljoenen euro's	2023	2022	verschil
Bedrijfsopbrengsten	593,5	532,9	60,6
Bedrijfslasten	590,4	529,1	61,3
Bedrijfsresultaat	3,1	3,8	-0,7
Financiële baten en lasten	-3,8	-2,0	-1,8
Resultaat voor belastingen	-0,7	1,8	-2,5
Vennootschapsbelasting	0,5	-0,8	1,3
Resultaat na belastingen	-0,2	1,0	-1,2

Bedrijfsopbrengsten

De bedrijfsopbrengsten over 2023 zijn in vergelijking met 2022 met € 60,6 miljoen toegenomen tot € 593,5 miljoen. In 2023 is de berekening van de beschikbaarheidsvergoeding over 2022 aangepast.

Tabel 22 **Bedrijfsopbrengsten**

Bedragen in miljoenen euro's	2023	2022	verschil
Netto-omzet	529,4	433,5	95,9
Transitievergoeding (TVOV)	40,9	0	40,9
Beschikbaarheidsvergoeding 2022	-4,1	77,8	-81,9
Overige bedrijfsopbrengsten	27,3	21,6	5,7
Bedrijfsopbrengsten	593,5	532,9	60,6

Netto-omzet

De netto-omzet is gestegen met € 95,9 miljoen. De reizigersopbrengsten zijn toegenomen met € 69,9 miljoen. De contractopbrengsten zijn per saldo toegenomen met € 6,2 miljoen. Verder zijn de opbrengsten uit werken voor derden met € 19,8 miljoen gestegen.

De netto-omzet is gestegen met € 95,9 miljoen

De contractopbrengsten 2023 uit de Vervoersconcessie Amsterdam, bestaande uit de exploitatiesubsidie OV, de contractopbrengsten voor Sociale Veiligheid en de verrekentarieven volgens het contract, zijn per saldo negatief, deze zijn opgenomen onder de bedrijfslasten, in de categorie uitbested werk en andere externe kosten.

Reizigersopbrengsten

De gemiddelde ritprijs van Bus, Tram en Metro is in 2023 ten opzichte van 2022 met 6,5% gestegen tot € 1,46 (2022 € 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 239,0 miljoen gemaakte reizigersritten (17% meer dan in 2022) realiseerde GVB reizigersopbrengsten van € 348,5 miljoen (2022: € 278,6 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. De contractopbrengsten 2023 uit de Vervoersconcessie Amsterdam zijn per saldo negatief, deze zijn opgenomen onder de bedrijfslasten, in de categorie uitbested werk en andere externe kosten.

Tabel 23 **Netto-omzet**

Bedragen in miljoenen euro's	2023	2022	verschil
Reizigersopbrengsten	348,5	278,6	69,9
Contractopbrengsten	118,5	112,3	6,2
Vervoersconcessie Amsterdam*	0,0	4,6	-4,6
Verencontract	19,6	18,3	1,3
AMRI / BORI-contract**	98,9	89,4	9,5
Opbrengsten uit werk voor derden	62,4	42,6	19,8
Netto-omzet	529,4	433,5	95,9

* Inclusief verrekening bonus/malus en contractuele boetes.

** Inclusief meerjarenvervangingsplan railinfrastructuur tram.

Bedrijfslasten

In 2023 bedroegen de bedrijfslasten € 590,4 miljoen (2022: € 529,1 miljoen). De toename van het uitbesteed werk en andere externe kosten wordt voornamelijk veroorzaakt door een stijging van de energiekosten en externe kosten voor de uitvoering van projecten.

In 2023 bedroegen de bedrijfslasten € 590,4 miljoen

Tabel 24 **Bedrijfslasten**

Bedragen in miljoenen euro's	2023	2022	verschil
Lonen en salarissen	207,7	212,0	-4,3
Sociale lasten en pensioenbijdragen	51,6	54,4	-2,8
Uitbesteed werk en andere externe kosten	282,1	215,4	66,7
Grond- en hulpstoffen	16,0	16,9	-0,9
Afschrijving op materiële vaste activa	33,3	30,4	2,9
Overige bedrijfslasten	-0,3	0,0	-0,3
Bedrijfslasten	590,4	529,1	61,3

Dividend

Aan de algemene vergadering van aandeelhouders van 17 mei 2024 wordt voorgesteld om over 2023 geen dividend aan de aandeelhouder uit te keren, waardoor aan de voorwaarden van de Transitie Vergoeding Openbaar Vervoer wordt voldaan.

Liquiditeit

Het saldo liquide middelen bedroeg op 31 december 2023 € 50,0 miljoen (31 december 2022: € 45,8 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 25 **Liquide middelen**

Bedragen in miljoenen euro's	2023	2022	verschil
Liquide middelen	50,0	45,8	4,2

Vermogen

Het resultaat 2022 na belastingen is onttrokken aan het groepsvermogen van GVB. Het groepsvermogen op 31 december 2023 bedraagt € 100,2 miljoen. Het vreemd vermogen is in 2023 met € 59,7 miljoen gestegen tot € 508,4 miljoen. Het vreemd vermogen is vooral hoger door de hogere langlopende schulden.

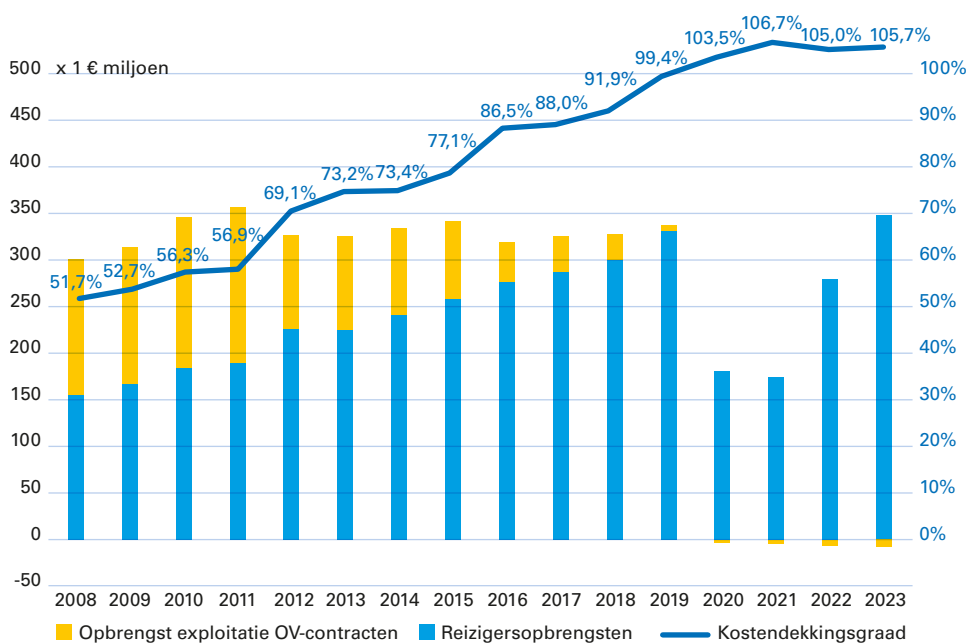
Tabel 26 **Vermogen**

Bedragen in miljoenen euro's	2023	2022	verschil
Groepsvermogen	100,2	100,4	-0,2
Vreemd vermogen	508,4	448,7	59,7
Langlopende schulden	223,0	160,0	63,0
waarvan financieringskosten	-0,1	-0,2	0,1
Kortlopende schulden	261,5	258,8	2,7
Voorzieningen	24,0	30,1	-6,1

Kostendeckingsgraad

De kostendeckingsgraad drukt de verhouding uit tussen de reizigersopbrengsten en het totaal van de exploitatiesubsidie vervoersconcessie Amsterdam plus de reizigersopbrengsten. De kostendeckingsgraad is in 2023 licht gestegen naar 105,7%. Dit is exclusief de amortisatie investeringsbijdragen, de kapitaallastenvergoeding voor rijdend materieel en de subsidie voor Sociale Veiligheid, allen van Vervoerregio Amsterdam.

Figuur 3 **Ontwikkeling kostendeckingsgraad exclusief investeringsbijdrage**



Vooruitblik

Ondanks de grote uitdagingen die we het hoofd moeten bieden, was 2023 een hoopgevend jaar voor GVB. Het jaar biedt vertrouwen voor de toekomst op korte en langere termijn. Tegelijkertijd zijn we ons ervan bewust dat we belangrijke thema's en problemen moeten aanpakken om onze dienstverlening op een hoog peil te houden.

Het jaar 2023 biedt vertrouwen voor de toekomst

Wat betreft de continuïteit van onze bedrijfsvoering gaan we een cruciale periode in. Aan het eind van 2024 loopt de huidige concessie van Vervoerregio Amsterdam af. We zijn in vergevorderde gesprekken met de Vervoerregio over een nieuwe concessie vanaf 2025 voor 11 jaar, die zal worden inbesteed. De vooruitzichten hiervoor zijn goed.

Kostenbesparingen en efficiency

Belangrijke voorwaarde voor de nieuwe concessie is marktconformiteit. GVB voldoet daaraan. Wel is het van belang dat we hier focus op houden en dus scherp sturen op kostenbesparing en efficiency – ook per afdeling. We gaan de productiviteit verder

verhogen, letten goed op de kosten bij de inkoop van elektriciteit en nemen verdere energiebesparende maatregelen.

Een van de focuspunten blijft de beschikbaarheid van medewerkers, negatief beïnvloed door zowel de schaarste op de arbeidsmarkt als een nog te hoog ziekteverzuim. In 2023 hebben we gezien hoe we als gevolg van een tekort aan personeel de dienstverlening hebben moeten afschalen, vooral met een lagere frequentie van ritten op drukke lijnen. In het Vervoerplan 2024 sorteren we hierop voor. In nauw overleg met de Vervoerregio hebben we grote wijzigingen in het netwerk kunnen voorkomen. We voorzien dat de bezettingsproblemen ook in 2024 voortduren. We moeten daarom op alle fronten aan de slag. We zetten onze wervingscampagnes onverkort voort en verfijnen die; in 2023 zagen we al de eerste positieve effecten, bijvoorbeeld bij de werving van metrobestuurders.

Duurzame inzetbaarheid

De duurzame inzetbaarheid van medewerkers heeft onze volle aandacht. Met een geïntegreerd re-integratiebeleid, waarin de focus ligt op goede verhoudingen en samenwerking tussen medewerker en leidinggevende, pakken we het verzuim aan. Daarbij houden we nauwlettend de beleving van de werkdruk in de gaten. Doordat het verzuim nog hoog is, wordt de druk op collega's groter en daarmee groeit ook de kans op verzuim onder hen. Deze vicieuze cirkel moeten we doorbreken. We analyseren de uitkomsten van ons werkdrukonderzoek, zoeken oplossingen voor onderliggende oorzaken van werkdruk en gaan verder met verbeteracties.

De inzetbaarheid van medewerkers heeft onze volle aandacht

Verbeteringen in service

We zetten alles op alles om de inwoners en bezoekers van Amsterdam en omgeving een optimale dienstverlening te bieden, met zo min mogelijk ongemak en verstoringen. Er zijn verbeterpunten die we al op korte termijn aanpakken. Zo is de toegankelijkheid van de voertuigen voor mensen met een beperkte mobiliteit op sommige punten nog niet goed genoeg. In overleg met belangenorganisaties gaan we hiermee aan de slag. Verder schiet onze reisinformatie – bijvoorbeeld op de informatieschermen op de perrons en in onze app Gappie – nog tekort. Vooral bij verstoringen moeten we verbeteren. Het grootste probleem ligt bij de computersystemen waarmee de informatie wordt doorgegeven. We gaan in 2024 verder met de optimalisering van de werkwijze.

Een groot succes in 2023 was OVpay, het in- en uitchecken met de betaalpas, die zijn eerste volle kalenderjaar beleefde. In 2024 bouwen we hierop verder: we introduceren nieuwe producten die aan de betaalpas kunnen worden gekoppeld. Deze testen we in de tweede helft van 2024. Aan het eind van het jaar kunnen reizigers de overstap maken.

Start Uithoornlijn

Ook de dienstregeling kent een aantal zichtbare aanpassingen. Vanaf de start van de zomerdienstregeling, op zondag 21 juli 2024, rijdt tramlijn 25 door naar Uithoorn. De verlenging van de Amstelveenlijn is noodzakelijk, omdat het steeds drukker wordt in dit deel van de regio. De huidige bussen lopen regelmatig vertraging op door de drukte op de wegen. De tram heeft geen last van dit wegverkeer. Daarnaast is de tram sneller en duurzamer en kan deze meer reizigers vervoeren dan een bus. (Zie voor meer informatie www.uithoornlijn.nl)

Vanaf 21 juli 2024 rijdt tramlijn 25 door tot Uithoorn

Een andere verlenging komt er bij tramlijn 26, tussen het Centraal Station en IJburg. De werkzaamheden hiervoor zijn in volle gang. Vanaf eind 2025, als het Vervoerplan 2026 ingaat, rijdt lijn 26 door naar de nieuwe wijken van IJburg, Centrumeiland en Strandeiland. In december 2024 rijdt er al een bus, lijn 345, tussen de Bijlmer en IJburg. Dit is een HOV-verbinding van R-net. We verwachten dat er dan nog relatief weinig mensen wonen in de wijken in aanbouw.



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 Vervoerregio Amsterdam zijn sinds eind 2021 aandeelhouders van GVB Holding NV. Vanuit deze rol zijn gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam 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 gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam, zie OV-Governance.

Organisatiestructuur

GVB werkt nu met een directieteam (DT) dat bestaat uit 7 leden: naast de 2 statutaire directeuren zijn ook 5 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](#).

Bestuurlijke gegevens

Directie

Samenstelling

De topstructuur van GVB Holding NV bestaat eind 2023 uit een tweehoofdige directie (algemeen directeur en financieel directeur), waarvan de leden ook deel uitmaken van het directieteam (DT). Het DT bestaat uit 7 leden: naast de 2 statutaire directeuren zijn ook 5 directeuren lid van het DT.

De statutaire directie is belast met het besturen van GVB. Het DT is verantwoordelijk voor de integrale besturing van de organisatie en het realiseren van de strategie. Vanuit een gelijkwaardige positie werken de leden van het directieteam samen. Door een brede en collegiale samenstelling is de executiekracht van het DT groot. Het DT leidt de organisatie en versterkt de operatie met een breed scala aan activiteiten. In het DT vindt de bestuurlijke besluitvorming plaats.

De statutaire directie van GVB Holding NV is benoemd voor 4 jaar, met de mogelijkheid tot herbenoeming van elke keer 4 jaar.

Leden van het DT 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 2023 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 19 augustus 2022 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 2023 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 2023)

Claudia Zuiderwijk, algemeen directeur

In dienst sinds 1 oktober 2020.

Eerste termijn tot en met september 2024 (herbenoemd in december 2023).

Aandachtsgebieden

Strategie, MVO, Techniek, Operatie, Commercie, Human Resources, Corporate Communicatie, Portfoliomanagement, Concern- en directiesecretariaat, Stakeholdermanagement.

Nevenfuncties

Lid raad van commissarissen Tata Steel (per januari 2023)

Lid Bestuur Railforum (2022-heden)

Lid Curatorium Hemingway (2023-heden)

Koen Beeckmans, financieel directeur

In dienst sinds 1 september 2019.

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

Aandachtsgebieden

Controlling, Concernadministratie, ICT, Inkoop, Activa BV, Facilitair Bedrijf, Risicomanagement, Juridische Zaken, Compliance en Integriteit, Interne Audit en Privacy.

Nevenfuncties

Commissaris bij Bredenoord Holding NV

Commissaris bij ICT Group NV

Lid Raad van Advies Hollander Techniek NV

Het directieteam bestaat, naast de statutaire directie, uit:

Ellen Swinkels, directeur Commercie

Peter Buisman, directeur HR

Paul Carstens, directeur Techniek

Richard Leurs, directeur ICT & Digitalisering

Ramon Rippens, directeur Operatie

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. De rvc is de werkgever van de statutaire directie.

Omvang en samenstelling

De vennootschap heeft een rvc bestaande uit 5 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 profielschets 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 de raad zodanig is samengesteld dat de continuïteit is gewaarborgd en dat de raad naar leeftijd, achtergrond, man-vrouwverdeling, ervaring, vaardigheden, kennis en inzichten evenwichtig is samengesteld. De commissaris die door de ondernemingsraad is voorgedragen, spreekt zonder last of ruggenspraak. De verdeling in de rvc is 60% man en 40% vrouw.

De benoemingstermijn van rvc-leden is 4 jaar. Hierna kan een commissaris voor 4 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 en een remuneratie- en HR-commissie ingesteld. Zo nodig wordt tijdelijk 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 (hele) rvc blijft verantwoordelijk voor besluiten, ook als deze zijn voorbereid door een commissie. De commissies hebben elk een eigen intern 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 27

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		18-05-2022	17-05-2026	2e termijn
De heer drs. D.J. (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 2023)

Mr. E.F. (Elfriede) van Galen

Voorzitter raad van commissarissen

Lid remuneratie- & HR-commissie

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 (tot 1-4-2023)

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 Bergplaas van Lippe-Biesterfeld

Drs. P.J. (Petra) de Ruiter

Lid auditcommissie

Commissaris sinds 22 december 2021 (eerste benoemingstermijn)

Functie

CEO Holland Casino

Drs. P.H. (Peter) Smink

Vice-voorzitter raad van commissarissen

Voorzitter auditcommissie

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

Functie

Directeur-generaal Belastingdienst

Drs. P. Meijer

Lid auditcommissie

Lid remuneratie- & HR-commissie

Commissaris sinds 16 december 2020 (eerste benoemingstermijn)

Functie

Adviseur voor ondernemingsraden

Omzetten naar koptekst

Nevenfuncties

Lid raad van commissarissen HES International (tot april 2023)

Lid Clientenraad Gooise Erf (tot januari 2024)

Drs. D.J. (Dirk) Anbeek

Voorzitter remuneratie- & HR-commissie

Commissaris sinds 16 december 2020 (eerste benoemingstermijn)

Functie

-

Nevenfuncties

Voorzitter raad van commissarissen Roompot/Landal

Lid raad van commissarissen Sligro Food Group (per 1-4-2024 voorzitter)

Bestuurslid Nationaal Fonds 4 en 5 mei

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

Bezoldigingsbeleid

De raad van commissarissen (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 gemeente Amsterdam en de maatschappelijke ontwikkelingen rondom dit thema. De algemene vergadering heeft het bezoldigingsbeleid GVB op 13 oktober 2017 vastgesteld.

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

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

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

Bezoldiging directie

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

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 2023 besloten het honorarium aan te passen aan de WNT-norm 2023, waarbij een rvc-lid 10% van de WNT-norm ontvangt en de voorzitter 15% van de WNT-II-norm. Het honorarium bedroeg voor 2023 voor leden € 22.300 en voor de voorzitter € 33.450. Dit is 10% van de oorspronkelijk WNT-norm (2023) voor de leden en 15% van de oorspronkelijk WNT-norm (2023) voor de voorzitter. Voor 2024 is besloten het honorarium aan te passen aan de WNT-norm (2024).

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 (bijvoorbeeld 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), maar dit laat onverlet dat de rvc een bezoldigingsbeleid onderschrijft dat aansluit op de normen zoals die gelden binnen de (semi)publieke sector en dat passend is voor de statutaire directie van GVB.

Risicomanagement

GVB opereert in de dynamische omgeving van de hoofdstad. Dit biedt 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 processen op orde zijn. Zo doen we er alles aan om het voortbestaan van GVB te garanderen en de reizigers een betrouwbare en veilige dienstverlening te kunnen blijven bieden.

Het effectief managen van risico's is onderdeel van onze reguliere bedrijfsvoering. De directie van GVB is hiervoor eindverantwoordelijk. De raad van commissarissen (rvc) ziet hierop toe. Dankzij dit risicomanagement kunnen we zien wat de strategische, operationele, financiële en compliancerisico's (voldoen aan wet- en regelgeving) zijn. We houden hier rekening mee bij de besluitvorming en bij de keuzes die we maken voor de operatie. De verantwoordelijke managers in de diverse lagen van onze organisatie nemen maatregelen waarmee de risico's zo ver mogelijk worden verkleind of voorkomen. Ze brengen hierover elk kwartaal verslag uit aan het directieteam.

Het risicomanagement en de manier waarop we intern de risico's beheersen zijn gebaseerd op het model van COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). Dit model helpt organisaties de interne beheersingssystemen te verbeteren. Het bevat onder meer richtlijnen voor interne controles.

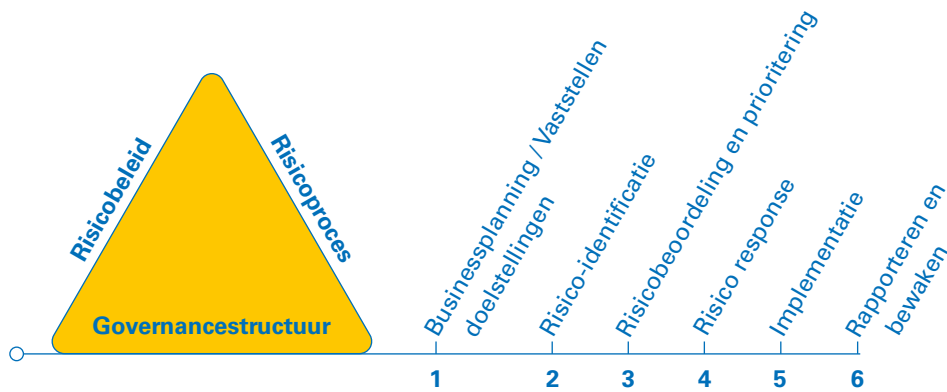
De interne beheersingssystemen zijn gebaseerd op een resultaatgerichte processturing met controls om de grootste risico's in de processen te beheersen. Cyclische beoordeling van de werking van deze controls leidt tot verbetering van de processen. Hiermee verankert GVB het risicomanagement in de uitvoering van de bedrijfsprocessen.

We gaan uit van 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.

Frauderisico

GVB heeft frauderisico's geanalyseerd. Deze risico's worden periodiek geëvalueerd en samengevat in het frauderegister. Dit register bevat ook de beheersmaatregelen binnen GVB die het risico op fraude moeten mitigeren.

Figuur 5 Risicomanagementsysteem GVB



Het risicomanagementsysteem heeft 3 fundamenten: het risicobeleid, de governancestructuur en het risicoproces.

Risicobeleid

In zijn risicobeleid gaat GVB uit van een transparante besluitvorming, passend bij de cultuur van ons bedrijf. We erkennen de risico's die we lopen en ondernemen actie om deze zo klein mogelijk te maken of te voorkomen. We plaatsen de risico's in de GVB-ricomatrix, waarin we de grootte van de risico's inschatten op basis van kansen en effecten. Aan de hand hiervan bepalen we wat de noodzaak is om maatregelen te treffen en hoe snel dat moet gebeuren.

Alle risico's samen, met hun actuele kans en effect, bepalen het risicoprofiel van GVB. Dit risicoprofiel moet altijd binnen de gestelde grenzen blijven; dat is onze risicobereidheid. Met de besluiten die we nemen en de maatregelen die we treffen blijven we binnen de grenzen van die risicobereidheid.

Governancestructuur voor risicomanagement

De risicomanager en de directie van GVB stellen het risicobeleid op. Als er besluiten worden genomen, weegt de directie de grootte van risico's mee en bepaalt of GVB deze (in hun totaliteit) kan dragen. De verantwoordelijke managers in de organisatie (het lijnmanagement) treffen maatregelen als zich risicovolle situaties voordoen, zowel bij processen als projecten. Zo wordt de impact van actuele risico's verkleind. De risicomanager ondersteunt hierbij zowel de directie als deze verantwoordelijken binnen de organisatie.

De afdelingen rapporteren hun risico's in de kwartaalrapportages. De directie evalueert jaarlijks de strategische risico's van GVB, inclusief de externe risico's (zoals wijzigende wetgeving of veranderend beleid). De risicomanager brengt deze risico's samen in een totaalbeeld en maakt periodiek een integrale risicorapportage. Daarbij checkt de risicomanager eens per jaar of het risicoprofiel dat zo ontstaat past binnen de risicobereidheid. De risicorapportage wordt besproken met de Auditcommissie van de raad van commissarissen. Als er actie moet worden ondernomen of besluiten moeten worden genomen, kunnen deze in de rvc worden besproken.

Risicoproces

Met behulp van de GVB-ricomatrix bepalen de afdelingen ten minste 2 keer per jaar wat hun risico's zijn en stellen ze vast hoe ze deze kunnen beheersen. De maatregelen worden opgenomen in de jaarplannen om zeker te stellen dat ze worden uitgevoerd. De risicomanager ondersteunt de afdelingen en coacht ze.

Bij investeringen van meer dan € 200.000 hebben we een extra stap ingebouwd. De risicomanager bespreekt de projectrisico's met de projectleider en de projecteigenaar. Daarbij toetsen ze nadrukkelijk hoe volledig de risico-inschatting is en hoe stevig de maatregelen zijn. Het doel is een beter voorspelbaar projectresultaat.

Risicobereidheid

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 toonde al de gevoeligheid van GVB voor grote maatschappelijke veranderingen. Het aantal reizigers nam plotseling fors af en het herstel gaat jaren duren.

GVB moet de impact van alle veranderingen opvangen. De belangrijkste maatregel daarvoor is een goede inrichting van de operationele processen, de administratieve processen en de projecten. Zo beperken we de risico's, omdat we deze zo efficiënt mogelijk opvangen.

Daarmee moet GVB een positief verschil laten zien tussen de risicobereidheid en het werkelijke risicoprofiel. 2023 heeft ons getoond dat dit geen eenvoudige opgave is. Zo is het inmiddels duidelijk dat de nasleep van corona en de permanente verandering in de reispatronen tot zeker 2024 een negatief effect zullen hebben op de reizigersaantallen en daarmee op de reizigersopbrengsten. Verder kunnen de oorlogen in Oekraïne en het Midden-Oosten leiden tot schommelingen in grondstofprijzen en energieprijzen. We reageren hier bijvoorbeeld op door nog meer te sturen op de kosten en het financiële resultaat en met een integrale beheersing van alle risico's die we lopen.

Tabel 28 **Risicobereidheid GVB Holding NV**

Risicocategorie	Beschrijving	Risicobereidheid
Strategie	Risico's op het vlak van de strategische koers en strategische trends, onder andere door groei van de stad, investeringen in materieel en systeemspongen zoals de Noord/Zuidlijn.	<i>Gematigd</i>
Operatie	Risico's op het vlak van 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 29 **Strategische risico's**

Risico	Verlies van de volgende concessie.
Impact	Einde van GVB als vervoerbedrijf.
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 transitievergoeding 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 30 **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 conflicten in de wereld.
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 31 **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 32 **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 2025 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 33 **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, die te lezen is op gvb.nl.

We passen onze privacyverklaring regelmatig aan als de ontwikkelingen bij GVB daar aanleiding toe geven. Bijvoorbeeld over het kunnen in- en uitchecken met een betaalpas. 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. 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. De buitengewoon opsporingsambtenaren bij GVB verwerken persoonsgegevens onder de Wet Politiegegevens. Daarop voeren we sinds 2022 jaarlijks een audit uit.

Datalekken

In 2023 kwamen bij het GVB-meldpunt 22 meldingen van datalekken binnen. Daarvan zijn er 8 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 compliance- en integriteitfunctie bevordert en bewaakt de integriteit en beheerst de bedrijfsvoering. We sluiten hiermee aan bij de Nederlandse Corporate Governance Code.

Inzicht in en beheersing van compliancerisico's ondersteunen GVB bij het voldoen aan wet- en regelgeving. Compliance is hierbij een samenspel tussen de diverse functionarissen (onder meer van management, risicomanagement, inkoop en audit) binnen GVB. De compliance- en integriteit-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. Hiermee stimuleren we integer gedrag en een integere bedrijfscultuur en vergroten we het bewustzijn van compliancerisico's. De compliance- en integriteit-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.

Gedragscode

Alle medewerkers van GVB behoren zich te gedragen volgens maatschappelijke normen en wet- en regelgeving. De afspraken hierover liggen vast in de GVB Gedragscode. Deze Gedragscode brengen we continu onder de aandacht van de medewerkers. In de Gedragscode is ook opgenomen wat medewerkers kunnen doen als ze een vermoeden hebben van niet-integer handelen of van andere ernstige misstanden.

Meldregeling

Bij GVB is de klokkenluidersregeling opgenomen in de cao. In 2023 is deze aangepast aan de vereisten van de nieuwe Wet bescherming klokkenluiders. Met deze aanpassing beschikt GVB over een meldregeling die toegankelijk is voor alle sollicitanten, (ex-)medewerkers, vrijwilligers, stagiairs, bestuurders, rvc-leden, aandeelhouders en personen die op een andere manier werken voor onze organisatie (zoals zzp'ers, aannemers, onderaannemers en leveranciers). In deze meldregeling is vastgelegd hoe vermoedens van onregelmatigheden op een veilige, en indien gewenst anonieme, manier kunnen worden gemeld.

Meldpunt Integriteit

GVB heeft een Meldpunt Integriteit waar medewerkers (vermoedens van) schending van integriteit kunnen bespreken en melden. Medewerkers kunnen zich bij een integriteitsmelding laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon van GVB. Een melding kan leiden tot een advies aan de melder en het betrokken management over de verdere aanpak en maatregelen. Ook kan het Meldpunt de directie adviseren een integriteitsonderzoek te starten. In 2023 werden in totaal 33 vermoedens van integriteitsschendingen gemeld (31 in 2022). De meeste meldingen gaan over onvoldoende naleving van beleid en procedures, diefstal en ongewenst gedrag. De meldingen zijn behandeld conform de meldregeling van GVB.

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.
- GVB heeft een richtlijn voor het aannemen van geschenken en uitnodigingen.

Informatiebeveiliging en cybersecurity

De cyberdreigingen zijn groot en hebben de nodige impact op GVB. Onze digitale infrastructuur wordt meer belast dan ooit en we proberen de (wereldwijde) lessen van cybersecurity-incidenten te gebruiken om onze weerbaarheid te verbeteren. GVB treft voortdurend maatregelen om zich te beschermen. De maatregelen verlopen volgens een plan dat de directie en de rvc hebben goedgekeurd. Waar nodig worden aanpassingen gedaan om nieuwe dreigingen te voorkomen.

Ook de wetgeving stelt steeds strengere eisen. De nieuwe Wet beveiliging netwerken en informatiesystemen (Wbni2) komt eraan en heeft grote impact op GVB, zowel wat betreft de cybersecurity-governance als ons dagelijks werk. Met het Nationaal Cyber Security Center, de Inspectie Leefomgeving en Transport, het Information sharing and analysis centre voor het OV (ISAC-spoor), Vervoerregio Amsterdam en ketenpartners bereiden we ons hierop voor. De implementatie van de Wbni2 wordt een

aanpassingsproces van jaren. GVB wil in 2024 voldoen aan de eisen uit de Network and Information Security directive (NIS2).

Ook is GVB straks verplicht om assurance te geven over de cybersecurity bij onze leveranciers. We zijn hier met onze ketenpartners druk mee aan de slag.

Een aandachtspunt blijft de krapte op de arbeidsmarkt voor cybersecurity-experts. De verwachting is dat dit de komende periode aanhoudt.

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 statutaire directie en overlegt regelmatig met de externe accountant. Er is een directe rapportagelijijn naar de auditcommissie (onderdeel van de raad van commissarissen), 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

GVB hanteert een eigen inkoopbeleid. Wij volgen hierin de juridische kaders voor Europees aanbestedingsrecht, aangevuld met drempels voor nationale en onderhandse procedures onder de Europese drempelwaarden.

Vanuit een inkoopplanning stellen we per concrete behoefte inkoopplannen op met de inkoopstrategie en een schets van het juridisch kader. Onze Tenderboard moet deze plannen goedkeuren. Rechtmatig inkopen is hierdoor de regel; afwijken van aanbestedingsregels is een uitzondering. Relatief gezien gaat het om enkele procenten van het totale aantal inkopen. Voor het AMRI-domein (Assetmanagement Railinfrastructuur) is dit percentage nog lager. Eventuele verzoeken voor afwijking verlopen altijd (gemotiveerd) via de Tenderboard en de directie van GVB.

Een andere belangrijke pijler is contract- en leveranciersmanagement. Ook hier is binnen GVB steeds meer aandacht voor. De doelstelling is 'Waarde creëren door regie op leveranciersrelaties'. We leveren daarmee passende regie op en beheer van afgesloten contracten.

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

Medezeggenschap

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

De volgende onderwerpen stonden in 2023 op de agenda:

- Traject onderhandse gunning
- Concessie Amsterdam 2025
- Werkdruk
- Roosters Arbeidsomstandigheden
- Marktconformiteitstoets kostenreductie
- Wijziging van het directieteam
- Terugbrengen van inhuur naar vast personeel op reguliere functies
- Aanpassing kledingpakketten



Verlag 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. Net als 2022 was ook 2023 een veelbewogen en afwisselend jaar. De meeste aandacht ging uit naar de volgende thema's: de financiële resultaten, de nieuwe concessie, de personeels- en materieelkrapte, metrobeveiligingssysteem CBTC, het Railinfrabedrijf (RIB) en de invulling/samenstelling van het directieteam. Dankzij de hoge inzet van alle medewerkers is Amsterdam leefbaar en bereikbaar gebleven. De rvc spreekt hiervoor zijn grote waardering uit. Ook de reizigers bedanken wij voor het trouwe gebruik van het OV.

Belangrijkste thema's

We lichten zeven onderwerpen uit die van de rvc in 2023 speciale aandacht hebben gekregen.

Financiële resultaten

De gevolgen van corona hadden in 2023 nog steeds een behoorlijke impact. Dat betrof het reizigersvolume en het reisgedrag. Het goede nieuws is dat de reizigers, met name toeristen, weer vaker gebruikmaken van het OV. Het aantal OV-forenzen daarentegen lijkt blijvend te zijn gedaald. OV-bedrijven konden in 2023 nog gebruik maken van de Transitievergoeding Openbaar Vervoer (TVOV). Voor het verkrijgen van de TVOV diende GVB een Herstelplan in. Dit Herstelplan heeft een link met het budget van 2023 en komende jaren.

Extern onderzoek toonde eind 2023 aan dat GVB marktconform is. Voor het verkrijgen van de nieuwe concessie is dit van belang. De rvc besprak iedere vergadering de sturing op de marktconformiteit.

Voor de koers en de continuïteit van GVB op lange termijn is het nodig het evenwicht tussen kosten, opbrengsten en subsidies goed te volgen. We realiseren ons dat de lat voor GVB flink hoog ligt. De ambitie blijft gericht op een dienstverlening van hoge kwaliteit voor onze reizigers.

Nieuwe concessie en nieuw contract Veren

De huidige concessie loopt tot eind 2024. Eind juni 2023 heeft Vervoerregio Amsterdam als concessieverlener de melding gedaan de nieuwe integrale concessie (bus, tram en metro) Amsterdam opnieuw te willen inbesteden (onderhands te gunnen). De rvc besprak iedere vergadering de nieuwe concessie. Dat betrof het proces, de planning, de inhoud van de concessieverleningsstrategie, de marktconformiteit waar GVB aan moet voldoen om de nieuwe concessie gegund te krijgen en de financiële consequenties voor GVB. De rvc heeft een aantal kennisbijeenkomsten gehad om zich de materie eigen te maken. In 2024 verwacht de rvc opnieuw veel tijd een aandacht te besteden aan de nieuwe concessie.

Voor de nieuwe concessie (en voor het werkende OV-systeem in zijn algemeenheid) gelden de OV-governance afspraken van eind 2021. Deze afspraken zien toe op een sterke(re) samenwerking met heldere rolverdeling tussen Vervoerregio, GVB en de gemeente Amsterdam. Door een betere verdeling van werkzaamheden en eigenaarschap ontstaat ook ruimte om ambitieuzer te zijn. De Vervoerregio kijkt als verantwoordelijk opdrachtgever samen met de gemeente en de vervoerder naar de maatschappelijke ontwikkelingen (denk aan woningbouw, autoluwe stad, leefbaarheid, groei inwoners) die van invloed zijn op het verloop van het contract en het vervoer van de reizigers. Bij de ruimte voor ambitie hoort ook bedrijfsmatig ondernemerschap en eigen verantwoordelijkheid voor GVB. Vanzelfsprekend met behoud van voldoende sturing, invloed en controle van de opdrachtgever voor de concessie (VRA) en de aandeelhouders (gemeente en VRA). De OV-governance-afspraken vindt de rvc nog steeds van grote waarde.

Gelijktijdig met de nieuwe concessie start eind 2024 waarschijnlijk het nieuwe contract met GVB Veren BV. Verkeer & Openbare Ruimte van gemeente Amsterdam en GVB Veren BV zijn hierover in gesprek.

Personeelstekort en welbevinden van medewerkers

Bij sommige onderdelen van GVB is er schaarste aan goed personeel. Dat speelt bij trambestuurders, buschauffeurs, conducteurs, monteurs, technisch personeel en mensen met digitale kennis. Het onderwerp is iedere vergadering uitvoerig besproken. Ook hebben verdiepende themabijeenkomsten hierover plaatsgevonden. De aandacht richtte zich op de oorzaken van personeelskrapte (uitstroom, verzuim, werkdrukbeleving). De rvc volgt de integrale aanpak van GVB nauwlettend. Welbevinden en welzijn van medewerkers is belangrijk. Zij leveren immers grote bijdragen aan de opgaven van GVB, wat de reizigerstevredenheid ten goede komt.

Materieelkrapte

Ook heeft GVB te maken met materieelkrapte. Hiervoor zijn meerdere oorzaken te benoemen: het metrobeveiligingssysteem CBTC leidt tot storingen bij verouderd materieel. Verder zijn er onvoldoende storingsmonteurs, is er een opleidingsachterstand van monteurs, is er schaarste aan onderdelen, is er snellere slijtage van onderdelen dan voorzien en is werkplaatscapaciteit beperkt. De instroom van nieuw materieel in combinatie met de inhaalslag op het gebied van onderhoud zal de problemen van materieelkrapte hopelijk structureel oplossen. Het is belangrijk dat de reizigers kunnen rekenen op een betrouwbare dienstregeling.

Railinfrabedrijf en overdracht S&C

Vanaf 2022 zijn activiteiten en mensen vanuit de afdeling Metro en Tram van gemeente Amsterdam overgegaan naar GVB. Er is toen een nieuwe Railinfrabeheer-organisatie binnen GVB ontstaan. Deze is gevormd door activiteiten en mensen van de voormalige afdeling Metro en Tram van gemeente Amsterdam, die zijn samengevoegd met de activiteiten en mensen van de voormalige afdeling Rail Services van GVB. Dit is een belangrijk bedrijfsonderdeel van GVB. De meeste aandacht ging uit naar processen en systemen en het thema leiderschap. Ook voor 2024 vindt de rvc dit een belangrijk onderwerp om te volgen.

Gemeente Amsterdam was tot medio 2023 eigenaar van het metrobeveiligingssysteem Communication Based Train Control, CBTC). De rvc keurde de overdracht van CBTC uiteindelijk goed. Hoewel GVB financieel niet verantwoordelijk is voor het budget van een niet-werkend CBTC-systeem, kan dit wel risico's voor de reizigers met zich meebrengen. De rvc informeerde de aandeelhouders en Vervoerregio Amsterdam over de wezenlijke risico's van een niet-werkend vervoersysteem voor de stad. Ook de financiële continuïteit van GVB mag niet in gevaar komen.

Cultuur, gedrag, diversiteit en inclusie

GVB moet – en wil – een veilige, sociale werkgever zijn waarbij mensen het fijn vinden om te werken. Een georganiseerde en sociaal veilige werkomgeving is de basis is voor een goed functionerende organisatie. Het is de rvc bekend dat hier niet altijd sprake van is. Ook de gemeenteraad van de gemeente Amsterdam vraagt hier aandacht voor. Voor de rvc is het een onderwerp dat regelmatig op de agenda staat bij de Remuneratie- en HR-commissie en in rvc-vergaderingen. Ook is het een vast agendaonderwerp op de AvA.

Het onderwerp kwam in 2023 op verschillende manieren ter sprake: tijdens bespreking van aanvullend extern onderzoek naar werkdruk en van de instroom van nieuwe medewerkers. Ook de halfjaarrapportages van de vertrouwenspersoon en de rapportages over veiligheid, compliance, meldpunt integriteit, risicomangement, Interne Audit, informatiebeveiliging en privacy vormen goede bronnen van informatie

om cultuur en gedrag te volgen. Eén rvc-lid nam deel aan het programma 'Ongewenste omgangsvormen'.

Samenstelling Directieteam

In 2023 vond een belangrijke wijziging in het directieteam (DT) plaats. Dit gebeurde na het aangekondigde vertrek van Mark Lohmeijer per 1 augustus 2023. Besloten is een aparte directeur Techniek te benoemen. Dat kwam overeen met de bestaande praktijk, werkwijze en rolverdeling in het DT. De functie van directeur Techniek is ingevuld. De RvC is er zeer tevreden over dat het DT weer op volle sterkte is en heeft er vertrouwen in dat het DT alle uitdagingen waar GVB voor staat goed het hoofd kan bieden.

Eind 2023 is Claudia Zuiderwijk herbenoemd voor een nieuwe termijn als algemeen directeur van oktober 2024 tot september 2028. De voordracht was voorzien van een positief advies van de Ondernemingsraad.

Begin 2024 kondigde Koen Beeckmans zijn vertrek aan per 1 april 2024. Met alle strategische onderwerpen die er spelen, wil de rvc de continuïteit borgen. Daarom besloot de rvc tot het aanstellen van mevrouw Els de Groot tot interim-directeur. Zij is op 12 februari 2024 gestart. Het opvolgingsproces voor een nieuwe financieel directeur is opgestart.

Wij zijn Mark Lohmeijer en Koen Beeckmans zeer erkentelijk voor hun inzet en betrokkenheid bij GVB.

Overige gespreksonderwerpen

Andere onderwerpen die aan de orde kwamen:

- Reizigersscenario's en financiële prognose
- Financiering, rijksbijdragen en liquiditeit
- Herstelplan
- Realisatie kostenverlaging
- Concessie voor investering
- ICT en informatiebeveiliging
- CSRD verslaggevingsrichtlijnen
- Duurzaamheid
- Meerjarenplannen, jaarplannen en budgetten
- Begroting en kwartaalrapportages
- Treasury jaarevaluatie 2023
- Actualisatie van het audit charter, Interne Audit jaarplan 2023, interne beheersing, vennootschapsbelasting
- Uitkomsten van de OV-Klantenbarometer
- Naleving van de Corporate Governance Code

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

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

Financiële gang van zaken

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

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.

Uitkomsten managementletter

De auditcommissie heeft met de externe accountant in november 2023 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 en overeenkomsten

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

1. Onderhoudsbeurt tractiemoter/tandwielkast aan M5-metrovoertuigen (P9)
2. Wielwissel M5-metrovoertuigen
3. Draaistelrevisie M5
4. Additioneel budget huisvesting/hub
5. Projectplan S&C ICT Zuidasdok
6. Elektrische bussen (5^e en 6^e tranche)
7. Kademuur Havenstraat
8. Elektrische locomotieven
9. Additioneel budget voor Exploitatie Flexibel Organiseren
10. Long Term Service Agreement M5

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

Reilen en zeilen binnen de rvc

Samenstelling rvc

De rvc bestond in 2023 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, de man-vrouwverdeling en culturele achtergrond.

In 2023 was de samenstelling rvc ongewijzigd.

Aanpassing honorarium rvc

De rvc heeft in 2023 ingestemd met de aanpassing van het honorarium aan de WNT-norm 2024 conform beleid.

Reglementen

In 2023 zijn het rvc-reglement en de reglementen van de commissies niet geactualiseerd. De reglementen staan op de [corporate website van GVB](#).

Rvc-vergaderingen

De aanwezigheid van de rvc-leden tijdens de rvc-vergaderingen, alle afzonderlijke commissievergaderingen, overige overleggen en de algemene vergadering van de aandeelhouder was in 2023 als volgt:

Tabel 34 **Aanwezigheid rvc-leden**

	E.F. van Galen	P.H. Smink	D.J. Anbeek	P. Meijer	P.J. de Ruiters
Algemene vergadering van de aandeelhouder	3/3	3/3	3/3	3/3	2/3
Bestuurlijk overleg aandeelhouders	2/2	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Rvc (inclusief zelfevaluatie, heidag, conference calls en eigen vergaderingen)	13/14	14/14	14/14	14/14	14/14
Auditcommissie	n.v.t.	5/5	n.v.t.	5/5	5/5
HR- & remuneratiecommissie	6/6	n.v.t.	6/6	4/4	n.v.t.
Selectie- en benoemingscommissie (herbenoeming algemeen directeur)	2/2	n.v.t.	2/2	n.v.t.	n.v.t.
Agenda-overleg met voorzitter, vicevoorzitter, algemeen directeur en concernsecretaris	5/5	5/5	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
DB Ondernemingsraad	2/2	n.v.t.	n.v.t.	2/2	2/2
Gesprekken met DT-leden (n.a.v. invulling DT)	6/6	n.v.t.	n.v.t.	6/6	n.v.t.
Jaarlijkse gesprekken met DT-leden	n.v.t.	n.v.t.	4/4	4/4	n.v.t.
Jaarlijks gesprek met interne auditor	n.v.t.	1/1	n.v.t.	1/1	1/1
Gesprekken met compliance officer/meldpunt integriteit (2x), functionaris gegevensbescherming, Chief Information Security Officer	n.v.t.	n.v.t.	4/4	4/4	n.v.t.
Jong GVB	n.v.t.	n.v.t.	2/2	n.v.t.	1 / 2

Permanente educatie

De rvc vindt het belangrijk om bekend te zijn met de werkzaamheden van medewerkers op de diverse GVB-locaties. In 2023 heeft een werkbezoek aan Rail Materieel plaatsgevonden; dit was een nuttig en inspirerend bezoek. Verder zijn de thema's personeelskrachte (in- en uitstroom, verzuim, werving) en materieelkrachte besproken. Ook vonden er 3 deepdives plaats om op de goede wijze de nieuwe concessie te kunnen beoordelen en het DT te adviseren.

Functioneren en zelfevaluatie rvc

De zelfevaluatie voor 2023 vond onder externe begeleiding plaats. Voorafgaand aan de zelfevaluatie zijn alle rvc- en DT-leden en concernsecretaris geïnterviewd. De uitkomsten van de interviews zijn gedeeld en met de rvc besproken. De belangrijkste uitkomsten daarvan zijn besproken met de statutaire directie. Daaruit bleek dat het functioneren van de rvc overwegend goed was. In de externe zelfevaluatie werd ook gesproken over de verschillende rollen van de rvc, onder meer over de afstand tussen rvc en directie (soms veraf, soms dichtbij). Ook de verwachtingen tussen rvc-leden onderling en tussen rvc en directie zijn besproken. Dit leidde tot een groter bewustzijn van de rvc. Eind 2023 heeft de rvc de opvolging van de actiepunten opnieuw besproken.

Onafhankelijkheid, tegenstrijdig belang en nevenfuncties

Peter Smink heeft een potentieel tegenstrijdig belang bij de fiscaliteit van GVB. Dit is ontstaan doordat hij sinds juni 2020 werkzaam is als directeur-generaal bij de Belastingdienst. Om alle schijn van belangenverstrengeling te voorkomen, woont hij

de besprekingen over dit onderwerp niet bij en ontvangt hij geen informatie. Ook wordt hij niet betrokken bij de besluitvorming. Als zich een schijn van belangenverstrengeling voordoet, dan wordt de voorzitter van de rvc hierover geïnformeerd.

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

Klokkenluidersregeling, gedragscode en integriteitsbeleid

Op grond van de klokkenluidersregeling kunnen medewerkers zich over (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 2023 geen gebruik gemaakt. Wel heeft de rvc tweemaal de halfjaarrapportage integriteit en vertrouwenspersonen besproken.

Rvc-commissies

De rvc heeft 2 commissies: de auditcommissie en de HR- & remuneratiecommissie. Bij wervingsprocedures wordt een selectie- en benoemingscommissie geformeerd.

Auditcommissie

De auditcommissie bestond ultimo 2023 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 2022 van GVB Holding NV, GVB Exploitatie BV, GVB Activa BV en GVB Veren BV
- Kwartaalrapportages
- Resultaatontwikkelingen
- CSRD: proces en implementatie voor meer transparante en kwalitatief betere duurzaamheidsinformatie
- Het interne-auditplan en de halfjaarrapportages van de afdeling Interne Audit
- IT-audits en informatiebeveiliging
- Risicomanagement en de halfjaarrapportages over dit onderwerp
- Versterking van de interne beheersing
- (Meerjaren)begroting van GVB Holding NV, GVB Exploitatie BV, GVB Activa BV en GVB Veren BV
- Treasuryplan 2023 en evaluatie treasury
- Accountantsverslag over de jaarrekeningen en de managementletter
- Toprisico's voor GVB
- Risico's bij de introductie van OVpay
- Voortgang van de frauderisicoanalyse
- Kostenbesparingsopgave
- Eigen vermogen, rendement en dividend
- Fiscaliteit
- Investeringsvoorstellen

Ook heeft de auditcommissie in 2023 gesproken met de interne auditor.

Remuneratie- & HR-commissie

De Remuneratie- & HR-commissie bestond ultimo 2023 uit Dirk Anbeek (voorzitter), Elfrieke van Galen en Peter Meijer. De beoordelings- en voortgangsgesprekken met de statutaire directie zijn gevoerd door Dirk Anbeek en Elfrieke van Galen. De gesprekken met de compliance officer, de functionaris Gegevensbescherming en de manager Informatieveiligheid (CISO) zijn gevoerd door Dirk Anbeek en Peter Meijer.

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

- Uitkomsten van het medewerkeronderzoek
- Verzuim
- Cao-ontwikkelingen
- Samenstelling van het directieteam
- 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:

- Gesprekken met de DT-leden (directeur Operatie, directeur IT, directeur Commercie en directeur HR)
- 2 gesprekken met de compliance officer
- 1 gesprek met de functionaris Gegevensbescherming
- 1 gesprek met de manager Informatieveiligheid (CISO)

Selectie- en benoemingscommissie

In 2023 heeft de selectie- en benoemingscommissie de herbenoeming van Claudia Zuiderwijk (algemeen directeur) voorbereid. Deze commissie bestond uit Dirk Anbeek (voorzitter) en Elfrieke van Galen. De overleggen vonden digitaal en telefonisch plaats.

Overleggen

Algemene vergadering

De algemene vergadering kwam 3 maal in reguliere vergadering bijeen en behandelde onder meer het jaarverslag over 2022, het jaarplan voor 2023 en 2024, de herbenoeming van de algemeen directeur en de sturing op diversiteit en inclusie binnen GVB. De onderlinge samenwerking tussen aandeelhouders, rvc en directie is constructief.

Met aandeelhouder gemeente Amsterdam vond daarnaast een overleg over werkdruk en over diversiteit en inclusie plaats. Ook bracht een grote delegatie van gemeente Amsterdam een werkbezoek aan GVB. De wethouder woonde een deel van het werkbezoek bij. Hier is een uitvoerige toelichting gegeven op de aanpak van de werkdruk en het verzuim. Verder bezochten de gemeenteraadsleden de garage van Bus, de verkeersleiding en de klantenservice.

Overleg met de Ondernemingsraad

De Ondernemingsraad (OR) heeft een grote betrokkenheid bij verschillende onderwerpen. In 2023 is er overleg geweest over hoe de band tussen OR en rvc op een andere manier verstevigd kan worden. Er is afgesproken dat er 2 maal per jaar een overleg wordt gevoerd tussen het dagelijks bestuur van de OR en een delegatie van de rvc. Deze overleggen in 2023 waren bijzonder nuttig voor de rvc. Ook zijn rvc-leden beschikbaar voor de overlegvergaderingen als de OR daar om vraagt. Verder is er in 2023 afstemming met de OR geweest over de invulling van het DT en de herbenoeming van de algemeen directeur. De rvc waardeert de goede relatie met de OR.

Overleg Jong GVB

Een delegatie van de rvc – dit jaar Dirk Anbeek en Petra de Ruiter – voerde 2 gesprekken met het bestuur van Jong GVB. Jong GVB bestaat uit medewerkers tot 35 jaar. De rvc ervaart telkens sprankelende en inspirerende gesprekken.

Overleg met de accountant

De rvc is verantwoordelijk voor de benoeming van en het toezicht op de externe accountant. De externe accountant woont ook de vergaderingen van de auditcommissie bij. In 2023 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 2023 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 2023 opgenomen. KPMG Accountants NV heeft de jaarrekening gecontroleerd en voorzien van een controleverklaring.

Op 17 mei 2024 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 spreekt nogmaals zijn dank uit voor de inzet, betrokkenheid, motivatie, flexibiliteit en professionaliteit van alle medewerkers, het management, de OR en het DT. 2023 was opnieuw geen gemakkelijk jaar; complimenten voor de bereikte resultaten! Ook danken wij gemeente Amsterdam, Vervoerregio Amsterdam en andere stakeholders voor de constructieve samenwerking. 2023 was vermoedelijk het laatste jaar van de huidige concessie. In 2024 zal er veelvuldig contact zijn met de stakeholders. Wij wensen het DT, de medewerkers, de OR, gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam veel succes en wijsheid toe voor 2024. Tot slot een dankwoord aan de reizigers. GVB zet zich in 2024 opnieuw in om de reizigers van deur tot deur te vervoeren.

Amsterdam, 27 maart 2024

Raad van commissarissen GVB Holding NV:

Elfrieke van Galen, voorzitter

Dirk Anbeek

Peter Meijer

Petra de Ruiter

Peter Smink



MADAME TUSSAUDS

Pride Amsterdam

EVERY ONE IS WELCOME HERE

#YouAreIncluded

FEKRECIOP

Jaarrekening 2023



Geconsolideerde jaarrekening 2023

Geconsolideerde balans op 31 december 2023 (voor resultaatbestemming)

Tabel 35

Bedragen in duizenden euro's	31 december 2023	31 december 2022
Activa		
Vaste activa		
1 Immateriële vaste activa	22.218	14.714
2 Materiële vaste activa	430.326	397.745
3 Financiële vaste activa	-	-
Totaal vaste activa	452.544	412.459
Vlottende activa		
4 Voorraden	38.475	30.714
5 Onderhanden projecten	23.949	12.366
6 Vorderingen	43.674	47.745
7 Liquide middelen	49.958	45.829
Totaal vlottende activa	156.056	136.654
Totaal activa	608.600	549.113
Passiva		
8 Groepsvermogen	100.213	100.378
9 Voorzieningen	23.951	30.110
10 Langlopende schulden	222.897	159.776
11 Kortlopende schulden	261.539	258.849
Totaal passiva	608.600	549.113

De toelichtingen op pagina 112 tot en met 152 maken integraal deel uit van deze geconsolideerde jaarrekening.

Geconsolideerde winst-en-verliesrekening over 2023

Tabel 36

Bedragen in duizenden euro's	2023	2022
Bedrijfsopbrengsten		
12 Netto-omzet	529.435	433.500
13 Overige bedrijfsopbrengsten	64.139	99.417
Som der bedrijfsopbrengsten	593.574	532.917
Bedrijfslasten		
14 Kosten voor grond- en hulpstoffen	15.977	16.934
15 Kosten uitbesteed werk en andere externe kosten	282.163	215.384
16 Lonen en salarissen	207.672	212.029
17 Sociale lasten en pensioenlasten	51.618	54.377
18 Afschrijvingen op (im)materiële vaste activa	33.351	30.346
19 Overige bedrijfskosten	-333	-
Som der bedrijfslasten	590.448	529.070
Bedrijfsresultaat	3.126	3.847
20 Financiële baten en lasten	-3.792	-1.981
Resultaat voor belastingen	-666	1.866
21 Vennootschapsbelasting	-501	823
Resultaat na belastingen	-165	1.043

De toelichtingen op pagina 112 tot en met 152 maken integraal deel uit van deze geconsolideerde jaarrekening.

Geconsolideerd overzicht totaalresultaat over 2023

Tabel 37

Bedragen in duizenden euro's	2023	2022
Resultaat na belastingen	-165	1.043
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	-165	1.043

Geconsolideerd kasstroomoverzicht over 2023

Tabel 38

Bedragen in duizenden euro's	2023	2022
I Kasstroom uit operationele activiteiten		
Bedrijfsresultaat	3.126	3.847
<i>Aanpassingen voor:</i>		
18 Afschrijvingen en amortisatie investeringsbijdragen	33.353	30.127
18 Boekresultaten afstoten vaste activa	696	953
9 Mutatie voorzieningen	-6.159	-3.174
<i>Mutaties werkkapitaal:</i>		
4 Voorraden	-7.761	-1.699
5 Onderhanden projecten	-5.704	-683
6 Kortlopende vorderingen	7.730	18.446
11 Kortlopende schulden	-19.141	61.024
Kasstroom uit bedrijfsoperaties	6.140	108.841
20 Ontvangen rente	911	632
20 Betaalde rente	-4.703	-2.385
21 Vennootschapsbelasting	113	-3.201
Totaal kasstroom uit operationele activiteiten	2.461	103.887
II Kasstroom uit investeringsactiviteiten		
1 Investerings in immateriële vaste activa	-10.776	-4.197
2 Investerings in materiële vaste activa	-61.271	-57.300
2 Investeringsbijdrage materiële vaste activa	10.715	21.534
Totaal kasstroom uit investeringsactiviteiten	-61.332	-39.963
III Kasstroom uit financieringsactiviteiten		
8 Betaald dividend	-	-
8 Uitgifte aandelen	-	-
10 Aangetrokken langlopende schulden vast	-	-
10 Aangetrokken langlopende schulden RCF	68.000	-53.000
10 Aflossing langlopende schulden	-5.000	-5.000
Totaal kasstroom uit financieringsactiviteiten	63.000	-58.000
Netto kasstroom	4.129	5.924
Verloop geldmiddelen		
7 Stand op 1 januari	45.829	39.905
7 Stand op 31 december	49.958	45.829
Mutatie boekjaar	4.129	5.924

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

De toelichtingen op pagina 112 tot en met 152 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 2023, dat is geëindigd op balansdatum 31 december 2023.

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 14 december 2024 in de gemeenten Amsterdam, Diemen, Duivendrecht, gemeente Ouder-Amstel en enkele uitlopers naar Amstelveen en Schiphol. Op 12 oktober 2023 heeft de concessieverlener voor het openbaar vervoer de Inbestedingsleidraad voor de Concessieverlening Amsterdam 2025 vastgesteld. De Inbestedingsleidraad behoort bij de procedure om te komen tot een besluit over een onderhands te verlenen concessie betreffende het Openbaar Vervoer in het Concessiegebied Amsterdam vanaf het dienstregeling jaar 2025. Indien concessieverlener Vervoerregio Amsterdam en GVB Exploitatie BV niet tot overeenstemming komen over de nieuwe concessie vanaf het dienstregeling jaar 2025 zal de concessieverlener besluiten om de Concessie Amsterdam 2025 niet aan GVB Exploitatie BV te verlenen. De Inbestedingsleidraad voorziet dan in een terugvaloptie waarbij de huidige concessie onder gelijklopende voorwaarden met vier jaar zal worden verlengd.

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 2022 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 (inclusief stations) blijft in eigendom van gemeente Amsterdam.

Het huidige contract voor instandhouding van de (veer)verbindingen tussen afdeling Verkeer en Openbare Ruimte van gemeente Amsterdam en GVB Veren BV verloopt op 7 januari 2025. Het college van B en W van de gemeente Amsterdam heeft op 28 februari 2024 besloten om door te gaan met het inbesteden van het Veren-contract. De komende maanden zal over het nieuwe contract verder overleg gevoerd worden. Indien het nieuwe contract niet gereed is voor 7 januari 2025 is de intentie gebruik te maken van de optie om te verlengen met maximaal 2 maal een half jaar.

GVB Activa BV staat in 2024 voor een herfinancieringsopgave van de huidige RCF van € 400,0 miljoen. Door het op 14 december 2024 beschikbaar komen van de forward starters, totaal € 198,0 miljoen, kan een groot deel van de RCF afgelost worden. Daarnaast is in de huidige RCF een verlengingsoptie [accordeon] ten bedrage van € 225,0 miljoen ingebouwd met een laag executierisico en met een looptijd van 2 jaar.

De BNG Bank en de Nederlandse Waterschapsbank kunnen eisen dat GVB Exploitatie BV de Concessie Openbaar Vervoer Amsterdam gegund krijgt en dat de Vervoerregio Amsterdam garant staat voor de rente en de aflossingen van de af te sluiten kredietfaciliteit.

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 € 5,0 miljoen per jaar. In december 2023 is de derde € 5,0 miljoen op deze financiering afgelost.

GVB Activa BV is, in afstemming met BNG en NWB, een traject ingegaan tot verlenging van de huidige financiering zodat ook in de komende jaren de benodigde investeringen in materieel gedaan kunnen worden. Qua timing is er in afronding tot de totstandkoming van de nieuwe financieringsafspraken een risico maar per datum tekenen jaarverslag zijn voldoende liquide middelen beschikbaar voor GVB om operationeel en financieel aan haar verplichtingen te voldoen, één jaar vooruitkijkend indien GVB rekening houdt met alleen de gecommiteerde investeringen. GVB zal de komende maanden alleen overgaan tot investeren van nieuw materiaal en groot onderhoud indien de financiering verlengd is.

De in deze jaarrekening gehanteerde grondslagen van waardering en resultaatbepaling zijn dan ook gebaseerd op de veronderstelling van continuïteit van de vennootschap.

Stelselwijziging

In 2023 heeft geen stelselwijziging plaatsgevonden.

Schattingen

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

De volgende waarderingsgrondslagen zijn naar de mening van het management het meest kritisch voor het weergeven van de financiële positie en vereisen schattingen: voorziening instandhoudingsverplichtingen, afschrijvingsduur materiële vaste activa en immateriële vaste activa, inschatting opbrengsten uit interoperabele reisproducten en inschatting voorziening incurante voorraad.

Schattingswijziging

In 2023 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 39 **Geconsolideerde maatschappijen naar de stand van 31 december 2023**

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 2023 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.

- 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 2023 € 19,6 miljoen (2022: € 18,3 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. Het resultaat uit deze overeenkomst bedraagt in 2023 voor GVB € 7,0 miljoen aan kosten (2022: € 4,6 miljoen aan opbrengsten) en is daarom opgenomen onder kosten uitbesteed werk en andere externe kosten. Deze overeenkomst betreft ook bonussen, malussen en verrekentarieven. In 2023 had GVB te maken met hoge malussen waardoor de overeenkomst per saldo een negatief resultaat liet zien.
- 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 2023 een waarde van € 98,8 miljoen (2022: € 83,9 miljoen).
- GVB heeft in 2023 een eenmalige bijdrage vanuit Vervoerregio Amsterdam ter hoogte van € 13,6 miljoen als onderdeel van de regeling Transitie Vergoeding OV van de Rijksoverheid ontvangen.

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 2022 zijn geherrubriceerd teneinde vergelijkbaarheid met 2023 mogelijk te maken in lijn met BW2 Titel 9 artikel 363 lid 5. Het betreft een herrubricering in de voorraad en voorziening incurante voorraad.

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.

Ontwikkelingskosten worden geactiveerd voor zover deze betrekking hebben op commercieel haalbaar geachte projecten. De ontwikkeling van een immaterieel vast actief wordt commercieel haalbaar geacht als het technisch uitvoerbaar is om het actief te voltooien, de vennootschap de intentie heeft om het actief te voltooien en het vervolgens te gebruiken of te verkopen is (inclusief het beschikbaar zijn van adequate technische, financiële en andere middelen om dit te bewerkstelligen), de vennootschap het vermogen heeft om het actief te gebruiken of te verkopen, het actief waarschijnlijk toekomstige economische voordelen zal genereren en de uitgaven gedurende de ontwikkeling betrouwbaar zijn vast te stellen.

Ontwikkelingskosten worden gewaardeerd tegen vervaardigingsprijs, verminderd met cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen. De vervaardigingsprijs omvat voornamelijk de salariskosten van het betrokken personeel. De geactiveerde kosten worden na beëindiging van de ontwikkelingsfase (actief gereed voor ingebruikname) afgeschreven over de verwachte gebruiksduur.

De afschrijving vindt plaats volgens de lineaire methode. De kosten voor onderzoek en de overige kosten voor ontwikkeling worden ten laste van het resultaat gebracht in de periode waarin deze zijn gemaakt.

Voor het nog niet afgeschreven deel van de geactiveerde ontwikkelingskosten wordt een wettelijke reserve gevormd.

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 40 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 waardevermindingsverlies 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.

Vorraden

Vorraden ('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. Samengestelde artikelen worden verantwoord tegen kostprijs of lagere marktwaarde.

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.

Voorzieningen

Voorzieningen 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 sterfttekans.

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 sterfttekans.

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. 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; en
2. 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 OVpay, het gebruik van de OV-chipkaart (het reizen op saldo en wegwerpkarten) 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. Indien per saldo een bedrag ontvangen is, wordt dit verantwoord als opbrengsten. Indien per saldo een bedrag betaald is, wordt dit verantwoord als kosten. 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.

GVB heeft in 2023 een beroep gedaan op de door de overheid uitgegeven Transitievergoeding Openbaar Vervoer (TVOV2023) voor de periode 1 januari 2023 tot en met 31 december 2023. Onder voorwaarden betreft de vergoeding in 2023 maximaal € 40,9 miljoen. Hiervan draagt de rijksoverheid 2/3 deel bij en Vervoerregio Amsterdam mag 1/3 deel bijdragen. Vervoerregio Amsterdam heeft aangegeven dit te doen.

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 2023 134,6% (2022: 110,9%). 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-aftekbare 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 2023

1. Immateriële vaste activa

Tabel 41

Bedragen in duizenden euro's	Software	Activa in aanbouw	2023	2022
<i>Percentage afschrijvingen</i>	5-25%	-		
Aanschafwaarde	6.100	11.634	17.734	13.537
Cumulatieve afschrijvingen	-3.020	-	-3.020	-2.282
Boekwaarde op 1 januari	3.080	11.634	14.714	11.255
Investeringsbijdragen	-	10.776	10.776	4.197
Ingebruiknames	7.850	-7.850	-	-
Investeringsbijdragen	-	-1.500	-1.500	-
Ingebruiknames	-1.500	1.500	-	-
investeringsbijdragen				
Afschrijvingen	-1.847	-	-1.847	-738
Amortisatie investeringsbijdragen	75	-	75	-
Mutaties in boekwaarde	4.578	2.926	7.504	3.459
Aanschafwaarde	13.950	14.560	28.510	17.734
Investeringsbijdragen	-1.500	-	-1.500	-
Cumulatieve afschrijvingen	-4.867	-	-4.867	-3.020
Amortisatie investeringsbijdragen	75	-	75	-
Boekwaarde op 31 december	7.658	14.560	22.218	14.714

Investerings

De investeringen bedragen in 2023 € 10,8 miljoen (2022: € 4,2 miljoen). De investeringen in 2023 betreffen met name cyber security, reizen met OVpay en Hastus planningsoftware. Ten behoeve van deze investeringen is een investeringsbijdrage ontvangen van € 1,5 miljoen.

Activa in aanbouw

Activa in aanbouw betreft met name het bovengenoemde planningsysteem voor de modaliteiten bus, tram en metro.

2. Materiële vaste activa

Tabel 42

Bedragen in duizenden euro's	Terreinen	Bedrijfsgebouwen	Rijdend materieel	Andere vaste bedrijfsmiddelen	Activa in aanbouw	2023	2022
<i>Percentage afschrijvingen</i>	2%	2-20%	3-7%	5-25%	-		
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 1 januari	6.860	22.288	227.744	38.592	102.261	397.745	368.249
Investeringsbijdragen	-	4.054	66.239	3.506	2.348	76.147	83.737
Ingebruiknames	-	2.323	17.103	4.015	-23.441	-	-
Investeringsbijdragen	-	-1.641	-2.050	-	-7.598	-11.289	-23.899
Ingebruiknames	-	-	-9.678	-	9.678	-	-
investeringsbijdragen	-	-	-	-	-	-	-
Desinvesteringen	-	-4.464	-40.128	-4.086	-	-48.678	-19.638
aanschafwaarde	-	-	-	-	-	-	-
Desinvesteringen	-	4.464	38.408	4.086	-	46.958	18.685
afschrijvingen	-	-	15.580	22.226	-	37.806	6.554
Desinvesteringen	-	-	-14.556	-22.226	-	-36.782	-6.554
investeringsbijdragen	-	-	-	-	-	-	-
Desinvesteringen	-	-	-	-	-	-	-
amortisatie	-	-	-	-	-	-	-
investeringsbijdragen	-	-	-	-	-	-	-
Afschrijvingen	-210	-3.790	-54.319	-11.963	-	-70.282	-71.587
Amortisatie	1	2.009	33.551	3.140	-	38.701	42.198
investeringsbijdragen	-	-	-	-	-	-	-
Mutaties in boekwaarde	-209	2.955	50.150	-1.302	-19.013	32.581	29.496
Aanschafwaarde	10.189	133.276	1.139.326	224.598	95.619	1.603.008	1.575.539
Investeringsbijdragen	-51	-53.388	-590.650	-43.929	-12.371	-700.389	-726.906
Cumulatieve afschrijvingen	-3.498	-73.044	-565.067	-171.716	-	-813.325	-790.001
Cumulatieve amortisatie investeringsbijdragen	11	18.399	294.285	28.337	-	341.032	339.113
Boekwaarde op 31 december	6.651	25.243	277.894	37.290	83.248	430.326	397.745

Terreinen

GVB heeft op 1 januari 2007 terreinen in erfpacht gekregen van gemeente Amsterdam voor een periode van 50 jaar. Deze erfpachtcanon wordt lineair afgeschreven.

Activa in aanbouw

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

Investerings- en investeringsbijdragen

De investeringen bedragen in 2023 € 76,1 miljoen (2022: € 83,8 miljoen). Ter dekking van een deel van de investeringen hebben GVB Activa BV en GVB Veren BV in 2023 investeringsbijdragen ontvangen van respectievelijk Vervoerregio Amsterdam en Verkeer en Openbare Ruimte van gemeente Amsterdam ter hoogte van € 11,3 miljoen (2022: € 23,9 miljoen).

Desinvesteringen

De desinvesteringen betreffen de afvoer van bussen (€ 11,0 miljoen) en metro's (€ 29,1 miljoen). De afschrijvingen, investeringsbijdragen en amortisatie investeringsbijdragen die bij de betreffende bussen en metro's horen zijn ook gedesinvesteerd.

Op 31 december 2023 is nog steeds een groot deel van het rijdend materieel gefinancierd door middel van investeringsbijdragen van Vervoerregio Amsterdam. Het rijdend materieel dat in 2023 in gebruik is genomen wordt middels kapitaallastenvergoeding door Vervoerregio Amsterdam bekostigd.

Amortisatie investeringsbijdragen GVB Activa BV

De amortisatie investeringsbijdragen betreft het 'genoten' (in het resultaat opgenomen) deel van eerder verkregen investeringsbijdragen. De totale waarde van de investeringsbijdragen van GVB Activa BV op 31 december 2023 is € 642,4 miljoen (2022: € 637,8 miljoen). Hiervan is € 34,4 miljoen geamortiseerd in 2023 (2022: € 38,7 miljoen).

Tabel 43 Amortisatie investeringsbijdragen GVB Activa BV

bedragen in duizenden euro's	subsidie 31 december 2023	amortisatie tm 2023	amortisatie 2023
Bus (incl desinvestering)	-7.334	3.643	674
Tram	-158.595	68.468	8.946
Metro	-320.600	173.125	19.439
Amsys/Diemen	-53.172	21.491	3.175
Gemeente	-9.841	3.973	837
Overig	-19.687	5.827	1.287
Volledig geamortiseerd	-56.852	56.913	0
Activa in aanbouw	-16.285	0	0
Totaal	-642.366	333.440	34.358

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 2023 (€ 62,0 miljoen) is € 14,7 miljoen (2022: € 10,9 miljoen) bekostigd door Vervoerregio Amsterdam.

Tabel 44 Afschrijvingsvergoeding GVB Activa BV

bedragen in duizenden euro's	totale subsidie	subsidie 2023
Bus	49.857	3.715
Tram	177.341	7.610
Metro	61.139	3.220
Vastgoed	4.966	146
Totaal	293.303	14.691

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 € 419,3 miljoen van het totaal aan materiële en immateriële vaste activa ter hoogte van € 453,1 miljoen.

3. Financiële vaste activa

GVB heeft in 2022 en 2023 geen financiële vaste activa.

4. Voorraden

Tabel 45

Bedragen in duizenden euro's	31 december 2023	31 december 2022
Grond- en hulpstoffen	50.700	43.050
Gereed product en handelsgoederen	695	1.441
Vooruitbetaald op voorraden	342	246
Totaal	51.737	44.737

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 en dus eigendom zijn van GVB.

Er is een voorziening getroffen voor incurante voorraden van € 13,3 miljoen (2022: € 14,0 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 2023	31 december 2022
Stand op 1 januari	14.023	12.565
Toevoeging ten laste van de winst-en-verliesrekening	384	1.599
Afboeking ten laste van de voorziening	-1.145	-141
Stand op 31 december	13.262	14.023

5. Onderhanden projecten

Tabel 47

Bedragen in duizenden euro's	31 december 2023	31 december 2022
Projectkosten	122.543	67.677
Toegerekende winst	1.319	3.472
Af: Verliesvoorziening	-760	-278
Af: Gedeclareerde termijnen	-111.964	-65.437
	-	
Stand op 31 december	11.138	5.434
Waarde van verricht werk > gefactureerde termijnen	23.949	12.366
Waarde van verricht werk < gefactureerde termijnen	-12.811	-6.932
Totaal onderhanden projecten	11.138	5.434

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 wordt opgenomen onder de kortlopende schulden.

Onderhanden projecten betreft met name het saldo van de op 31 december 2023 nog lopende beheer- en onderhoudsprojecten aan de railinfrastructuur, in opdracht van Vervoerregio Amsterdam.

6. Vorderingen

Tabel 48

Bedragen in duizenden euro's	31 december 2023	31 december 2022
Handelsdebiteuren	11.187	10.895
Beschikbaarheidsvergoeding OV 2020	-	6.046
Transitievergoeding OV 2023	5.453	-
Overige vorderingen	27.034	30.804
Totaal	43.674	47.745

Handelsdebiteuren

Handelsdebiteuren bestaan voor € 1,8 miljoen (2022: € 2,9 miljoen) uit vorderingen op verbonden partijen, te weten gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam.

Voor handelsdebiteuren is een voorziening getroffen van € 0,2 miljoen.

Beschikbaarheidsvergoeding OV 2020

Deze vergoeding is verstrekt door de Rijksoverheid in verband met het grotendeels rijden van de dienstregeling ondanks het geringe aantal reizigers. Op 31 december 2023 heeft GVB geen vorderingen meer open staan.

Transitievergoeding OV 2023

In de tweede helft van 2023 heeft GVB een voorschot van € 35,4 miljoen ontvangen van Vervoerregio Amsterdam waarvan € 21,8 miljoen uit naam van de Rijksoverheid en € 13,6 miljoen rechtstreeks van Vervoerregio Amsterdam. GVB heeft een aanvraag ingediend bij de Rijksoverheid van het maximaal te ontvangen bedrag van € 27,2 miljoen, waardoor er nog een vordering is van € 5,4 miljoen.

Overige vorderingen

Overige vorderingen betreft voor € 3,5 miljoen nog te ontvangen restbedrag voor de OV studentenkaart 2024, en voor € 1,7 miljoen nog te ontvangen gelden betreffende Signalling & Control. Deze laatste vordering betreft een verbonden partij, te weten Vervoerregio Amsterdam.

Ook betreft overige vorderingen onder andere nog te factureren investeringsbijdragen en kapitaallastenvergoeding aan een verbonden partij, te weten Vervoerregio Amsterdam voor € 3,1 miljoen (2022: € 2,4 miljoen), een overige vordering van € 1,5 miljoen op een verbonden partij, te weten Vervoerregio Amsterdam, nog te factureren investeringsbijdragen aan een verbonden partij, te weten gemeente Amsterdam voor € 0,1 miljoen (2022: € 0,9 miljoen) en een te vorderen bijdrage voor brandstofkosten aan een verbonden partij, te weten gemeente Amsterdam van € 0,1 miljoen (2022: € 0,4 miljoen).

Verder bestaat deze post uit vooruitbetaalde huur, verzekeringspremies en onderhoudscontracten voor € 5,7 miljoen (2022: € 3,2 miljoen), uit vorderingen uit kaartverkopen voor € 7,0 miljoen (2022: € 3,0 miljoen), nog te ontvangen verhaalschade € 1,0 miljoen (2022: € 0,8 miljoen) en uit vooruitbetaalde vennootschapsbelasting op voorlopige aanslagen over de periode 2022-2023 van € 1,3 miljoen (2022: € 2,2 miljoen).

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 2023 voor € 49,9 miljoen (2022: € 35,6 miljoen) uit vrij opneembare banktegoeden en kasmiddelen. In 2022 was een bedrag van € 10,2 miljoen ondergebracht in spaarproducten die vrij opneembaar waren en een variabele rente hadden.

8. Groepsvermogen

Tabel 49

Bedragen in duizenden euro's	Gestort aandelenkapitaal	Agio	Wettelijke reserves	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	2023	2022
Boekwaarde op 1 januari	20.001	58.830	1.638	18.866	1.043	100.378	99.335
Toevoeging wettelijke reserves	-	-	297	-297	-	-	-
Resultaatbestemming	-	-	-	1.043	-1.043	-	-
Resultaat boekjaar	-	-	-	-	-165	-165	1.043
Boekwaarde op 31 december	20.001	58.830	1.935	19.612	-165	100.213	100.378

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 2022 is toegevoegd aan de overige reserves conform het voorstel van het bestuur.

Voorstel tot resultaatbestemming

De jaarrekening 2022 is vastgesteld in de algemene vergadering, gehouden op 12 mei 2023. De algemene vergadering heeft de bestemming van het resultaat vastgesteld conform het voorstel van het bestuur.

Aan de algemene vergadering van 17 mei 2024 wordt voorgesteld het resultaat over 2023 van € 0,2 miljoen negatief te onttrekken aan de overige reserves.

9. Voorzieningen

Tabel 50

Bedragen in duizenden euro's	1 januari 2023	Dotatie	Onttrekking	Vrijval	31 december 2023
Personeelsvoorzieningen					
FLP	1.600	-	300	-28	1.272
Uitkering bij jubilea	3.553	400	408	-	3.545
WGA	3.947	4.576	1.113	-	7.410
Reorganisatie	558	129	687	-	-
Zware beroepenregeling	7.283	479	3.299	-	4.463
Langdurig zieken	1.536	-	-	-190	1.346
Voormalig personeel	1.328	775	896	-	1.207
Overige personeelsvoorzieningen	939	-	191	-50	698
Totaal personeelsvoorzieningen	20.744	6.359	6.894	-268	19.941
Overige voorzieningen					
Instandhoudingsverplichtingen tram	5.836	-	4.409	-333	1.094
Instandhoudingsverplichtingen metro	3.530	-	614	-	2.916
	9.366	-	5.023	-333	4.010
Totaal	30.110	6.359	11.917	-601	23.951

Personeelsvoorzieningen

De dotatie voor uitkering bij jubilea bestaat voor € 93 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.

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	337	745	190	1.272
Uitkering bij jubilea	394	928	2.223	3.545
WGA	1.930	4.297	1.183	7.410
Reorganisatie	-	-	-	-
Zware beroepenregeling	2.888	1.575	-	4.463
Langdurig zieken	1.324	-	22	1.346
Voormalig personeel	718	298	191	1.207
Overige personeelsvoorzieningen	215	264	219	698
Totaal personeelsvoorzieningen	7.806	8.107	4.028	19.941
Overige voorzieningen				
Instandhoudingsverplichtingen tram	1.094	-	-	1.094
Instandhoudingsverplichtingen metro	2.916	-	-	2.916
	4.010	-	-	4.010
Totaal	11.816	8.107	4.028	23.951

10. Langlopende schulden

Tabel 52

Bedragen in duizenden euro's	31 december 2023	31 december 2022
RCF lening	93.000	25.000
Vastrentende lening	130.000	135.000
Financieringskosten	-103	-224
Totaal	222.897	159.776

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 2023	Aflossing	Toevoeging	31 december 2023	Kortlopend deel op 31 december 2023
RCF lening	25.000	-	68.000	93.000	
Vastrentende lening	135.000	-5.000	-	130.000	5.000
Totaal	160.000	-5.000	68.000	223.000	5.000

Tabel 54

Bedragen in duizenden euro's	1 januari 2023	Toevoeging	Afschrijving	31 december 2023
Financieringskosten		-224	-	121
Totaal		-224	-	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. Deze faciliteit eindigt op 14 december 2024. Op 31 december 2023 heeft GVB uit deze kredietfaciliteit € 93,0 miljoen 'getrokken'. Deze trekking heeft een looptijd van 1 maand. De rente bedraagt op 31 december 2023 4,093%. 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 2023	31 december 2022
Vooruitontvangen bedragen	68.577	73.045
Schulden aan leveranciers	33.746	26.603
Belastingen en premies sociale verzekeringen	12.676	7.946
Schulden terzake van pensioenen	3.146	3.295
Onderhanden projecten	12.811	6.932
Beschikbaarheidsvergoeding OV 2021	4.117	4.117
Beschikbaarheidsvergoeding OV 2022	10.514	6.454
Overige schulden	115.952	130.457
Totaal	261.539	258.849

Vooruitontvangen bedragen

In 2023 heeft GVB € 35,4 miljoen vooruit ontvangen van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap voor de OV-studentenkaart 2024 (2022: € 40,0 miljoen). GVB heeft € 5,4 miljoen aan investeringsbijdragen vooruitontvangen van afdeling Verkeer & Openbare Ruimte van gemeente Amsterdam voor de IJ-veren van GVB Veren BV (2022: € 5,9 miljoen voor de NZK-ponten) en € 5,6 miljoen voor verkopen van jaarabbonementen in 2023 waarvan het reisrecht betrekking heeft op 2024 (2022: € 6,1 miljoen). Ook heeft GVB de contractopbrengst voor het assetmanagement van de railinfrastructuur voor de maand januari 2024 € 12,0 miljoen vooruitontvangen van verbonden partij Vervoerregio Amsterdam en heeft GVB een subsidie van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland, verstrekt voor de aanleg van een stallingladeras om te komen tot reductie van CO₂ en andere schadelijk stoffen vooruit ontvangen van € 3,8 miljoen. (2022: € 2,7 miljoen). Verder bestaat deze post uit € 2,8 miljoen vooruitontvangen subsidie voor de voorraad van de M5-metro's (2022: € 3,3 miljoen).

Schulden aan leveranciers

Schulden aan leveranciers betreft voor € 0,4 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 € 12,8 miljoen (2022 € 12,7 miljoen). De af te dragen omzetbelasting bedraagt (inclusief de af te dragen BUA) € 0,1 miljoen (2022: € 5,2 miljoen te ontvangen en € 0,3 miljoen af te dragen). De af te dragen vennootschapsbelasting bedraagt € 0,8 miljoen.

Onderhanden projecten (OHP)

Voor de specificatie van de verplichting op onderhanden projecten, zie pg. 135.

Beschikbaarheidsvergoeding OV 2021 en 2022

GVB heeft € 4,1 miljoen teveel ontvangen aan beschikbaarheidsvergoeding betreffende 2021 en € 10,5 miljoen teveel ontvangen betreffende 2022. In 2023 is de berekening van de beschikbaarheidsvergoeding 2022 aangepast.

Overige schulden

Overige schulden bestaat met name uit een schuld aan personeel € 29,4 miljoen (2022: € 28,7 miljoen) en op 31 december 2023 nog te betalen kosten met betrekking tot 2023 waarvoor nog geen facturen zijn ontvangen € 57,3 miljoen (2022 € 65,1 miljoen). Onder deze laatste post valt een schuld aan een verbonden partij, te weten, gemeente Amsterdam van € 0,6 miljoen (2022: € 0,6 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 € 13,5 miljoen (2022: € 3,7 miljoen), verplichtingen betreffende afrekeningen kaartverkoop € 6,9 miljoen (2022: € 3,8 miljoen), nog te betalen eigen risico € 2,7 miljoen (2022: € 2,6 miljoen) en is de aflossingsverplichting op een langlopende lening van € 5,0 miljoen opgenomen onder de overige schulden.

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 2023 resterende termijnen voor operationele lease, langlopende huurcontracten en energiecontracten bedraagt € 85,5 miljoen.

Het betaalschema luidt als volgt:

Tabel 56

Bedragen in duizenden euro's	Operationele lease	Langlopende huurcontracten	Energiecontracten	Totaal per jaar
Jaar				
2024	654	2.503	22.538	25.695
2025	409	2.428	18.128	20.965
2026	317	2.384	11.332	14.033
2027	297	2.278	9.537	12.112
2028 en verder	252	4.174	8.279	12.705
Totaal	1.929	13.767	69.814	85.510

Operationele lease

De operationele leasecontracten hebben betrekking op 99 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 2023 staat een bedrag van € 69,8 miljoen uit aan verplichtingen voor afgesloten energiecontracten (2022: € 53,5 miljoen).

Investeringen

Op 31 december 2023 staat een bedrag van € 93,2 miljoen (2022: € 141,1 miljoen) uit aan verplichtingen voor investeringen in materiële vaste activa. Dit betreft onder andere voor € 55,5 miljoen verplichtingen voor bussen (ZEB), voor € 32,5 miljoen metro (M7) en voor € 0,3 miljoen verplichtingen voor trams (15G).

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 Assetmanagement Railinfrastructuur (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 Overeenkomst Assetmanagement Railinfrastructuur (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 2023

12. Netto-omzet

Tabel 57

Bedragen in duizenden euro's	2023	2022
Reizigersopbrengsten	348.547	278.602
Contractopbrengsten *	-	4.603
Contractopbrengst exploitatie veren **	19.592	18.310
Contractopbrengst dagelijks onderhoud en beheer infrastructuur ** (BORI)	-	1.179
Contractopbrengst meerjarenvervangingsplan infrastructuur tram en metro ** (BORI)	-	4.373
Contractopbrengst dagelijks onderhoud en beheer infrastructuur *** (AMRI)	77.505	60.751
Contractopbrengst meerjarenvervangingsplan infrastructuur tram en metro *** (AMRI)	21.324	23.138
Opbrengst uit werken voor derden	62.467	42.544
Totaal	529.435	433.500

Reizigersopbrengsten

Het jaar 2023 laat een substantiële stijging zien van de reizigersaantallen en daardoor ook van de reizigersopbrengsten waardoor het niveau van 2019 overschreden wordt.

Contractopbrengsten

De contractopbrengsten (in 2022) aangeduid met een * betreffen het contract exploitatie openbaar vervoer inclusief sociale veiligheid met Vervoerregio Amsterdam. In 2023 was er sprake van een negatief contractresultaat. Dit is opgenomen onder de kosten voor uitbestede werk en andere externe kosten.

Contractopbrengsten met ** betreffen de contractopbrengsten van gemeente Amsterdam voor € 19,6 miljoen (in 2022 was dit € 23,9 miljoen).

Contractopbrengsten met *** hebben betrekking op de contractopbrengsten van Vervoerregio Amsterdam betreffende de Overeenkomst Assetmanagement Railinfrastructuur voor € 98,8 miljoen (2022: € 83,9 miljoen).

De gehele omzet wordt in Nederland, in de regio Amsterdam, gerealiseerd.

13. Overige bedrijfsopbrengsten

De overige bedrijfsopbrengsten bestaat onder andere uit de transitievergoeding 2023 (TVOV2023) van € 40,9 miljoen en een herberekening van de beschikbaarheidsvergoeding 2022 van € 4,1 miljoen negatief. (BVOV 2022: € 77,8 miljoen). Van de TVOV2023 draagt de rijksoverheid 2/3 deel bij en Vervoerregio Amsterdam mag 1/3 deel bijdragen. Vervoerregio Amsterdam heeft aangegeven dit te doen.

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	2023	2022
Materiaalverbruik en voorraadkosten	11.382	13.126
Inventariskosten	3.730	3.040
Overige grond- en hulpstoffen	865	768
Totaal	15.977	16.934

15. Kosten uitbesteed werk en andere externe kosten

Tabel 59

Bedragen in duizenden euro's	2023	2022
Tijdelijk ingehuurd personeel	57.188	60.377
Contractresultaat	7.028	-
Uitbesteed werk aannemers	64.654	34.469
Diensten door derden	57.853	56.645
Energiekosten	61.735	26.577
Belastingen en verzekeringen	8.085	8.305
Huur	3.070	2.776
Transportkosten	1.184	1.172
Diverse bedrijfskosten	21.366	21.045
Dotatie voorzieningen	-	4.018
Totaal	282.163	215.384

Tijdelijk ingehuurd personeel

De overspannen arbeidsmarkt leidt ook in 2023 nog steeds tot veel inhuur in plaats van vaste medewerkers.

Contractresultaat

Het contractresultaat betreft het contract exploitatie openbaar vervoer inclusief sociale veiligheid met Vervoerregio Amsterdam. In 2023 was er sprake van een negatief contractresultaat.

Uitbesteed werk aannemers

De omzet uit werken voor derden is gestegen en daarmee samenhangend zijn de kosten uitbesteed werk aannemers gestegen. Groot aandeel hierin is het Signal & Control programma.

Energiekosten

De energiekosten zijn in 2023 gestegen door toegenomen energietarieven ten opzichte van 2022.

Honorarium accountantsorganisatie

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

Tabel 60

Bedragen in duizenden euro's	2023 KPMG	2022 KPMG
Controle van de jaarrekening	559	404
Andere controlewerkzaamheden	177	378
Totaal controlewerkzaamheden	736	782
Fiscale advisering	-	-
Overige advisering	182	74
Totaal	918	856

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 in 2022 betreft de dotatie aan instandhoudingsvoorzieningen voor het instandhouden van het rijdend materieel.

16. Lonen en salarissen

Tabel 61

Bedragen in duizenden euro's	2023	2022
Salarissen	197.323	201.563
Overige personeelskosten	10.349	10.466
Totaal	207.672	212.029

Tabel 62 **Personeelsaantallen**

	2023	2022
FTE (jaargemiddelde)	3.089	3.189
FTE (ultimo jaar)	3.070	3.127
Aantal eigen personeelsleden (jaargemiddelde)	3.299	3.397
Aantal eigen personeelsleden (ultimo jaar)	3.285	3.332

Hiervan waren 0 werknemers werkzaam buiten Nederland (2022:0).

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	2023	2022
Algemeen directeur		
* Reguliere beloning	196	186
* Mobiliteitsvergoeding	5	6
* Pensioenlasten	23	24
Financieel directeur		
* Reguliere beloning	194	186
* Mobiliteitsvergoeding	6	6
* Pensioenlasten	23	24
Directeur Techniek en Operatie		
* Reguliere beloning	114	187
* Mobiliteitsvergoeding	2	4
* Pensioenlasten	13	25
Totaal statutaire directie	576	648
Commissarissen	123	119
Totaal	699	767

De directeur Techniek en Operatie is per 1 augustus 2023 uit dienst gegaan.

17. Sociale lasten en pensioenlasten

Tabel 64

Bedragen in duizenden euro's	2023	2022
Premies sociale verzekeringen	24.735	24.839
Pensioenbijdragen	26.883	29.538
Totaal	51.618	54.377

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	2023	2022
Afschrijvingen	72.128	72.325
Boekresultaat desinvesteringen	-	219
Amortisatie investeringsbijdragen	-38.777	-42.198
Totaal	33.351	30.346

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. Overige bedrijfslasten

De overige bedrijfslasten betreft de vrijval op de voorziening instandhoudingsverplichtingen tram. Zie hiervoor ook de verloopstaat van de voorzieningen.

20. Financiële baten en lasten

Tabel 66

Bedragen in duizenden euro's	2023	2022
Financiële baten	911	632
Financiële lasten	4.703	2.613
Totaal	3.792	1.981

De financiële lasten zijn in 2023 hoger vanwege de gestegen rentetarieven.

21. Vennootschapsbelasting

Met betrekking tot verliezen van de fiscale eenheid gold tot en met 2021 een termijn van zes jaar voor voorwaartse verlies verrekening. Deze termijn is komen te vervallen. Verliezen uit boekjaren die beginnen op 1 januari 2013 of later, zijn onbeperkt voorwaarts verrekenbaar. Een uitgestelde belastingvordering wordt opgenomen voor zover het op basis van prognoses waarschijnlijk is dat in de toekomst voldoende belastbare winsten beschikbaar zullen zijn die voor de realisatie van de actiefpost kunnen worden aangewend. De prognoses zijn gebaseerd op het meest recente meerjarenplan.

Ten aanzien van de grondslag voor het belastbaar bedrag over de boekjaren 2022 en 2023 binnen de fiscale eenheid GVB Holding NV zijn nog geen 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	2023	2022
GVB Holding NV vennootschappelijk	665	915
GVB groepsmaatschappijen	-1.166	-92
Totaal	-501	823
Vennootschapsbelasting huidig jaar	-501	262
Vennootschapsbelasting correctie voorgaande jaren	-	561
	-501	823
Toepasselijk belastingtarief	25,8%	25,0%
Effectief belastingtarief	-75,2%	-14,0%

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	2023	2022
Resultaat voor belastingen	-666	1.866
Belasting o.b.v. toepasselijk belastingtarief	172	-481
Belasting o.b.v. effectief belastingtarief	501	-262
Verschil	329	219
Verschil betreft:		
Permanente verschillen (niet aftrekbare kosten)	-152	-140
Cost-plus-methode GVB Activa BV	-1	-1
Toepassing objectvrijstelling GVB Veren BV	482	360
Totaal	329	219

22. 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.

23. Gebeurtenissen na balansdatum

Gebeurtenissen na balansdatum

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

Vennootschappelijke jaarrekening 2023

Vennootschappelijke balans op 31 december 2023 (voor resultaatbestemming)

Tabel 69

Bedragen in duizenden euro's	31 december 2023	31 december 2022
Activa		
Vaste activa		
24 Financiële vaste activa	115.795	126.938
Totaal vaste activa	115.795	126.938
Vlottende activa		
25 Vorderingen	93.858	101.009
26 Liquide middelen	960	10.301
Totaal vlottende activa	94.818	111.310
Totaal activa	210.613	238.248
Passiva		
27 Gestort aandelenkapitaal	20.001	20.001
27 Agio	58.830	58.830
27 Overige reserves	21.870	20.617
27 Onverdeeld resultaat	-197	1.253
27 Eigen vermogen	100.504	100.701
28 Langlopende schulden	55.000	55.000
29 Kortlopende schulden	55.109	82.547
Totaal passiva	210.613	238.248

De toelichtingen op pagina 156 tot en met 160 maken integraal deel uit van deze jaarrekening.

Vennootschappelijke winst-en-verliesrekening over 2023

Tabel 70

Bedragen in duizenden euro's	2023	2022
Overige baten en lasten, na belastingen	1.912	247
Aandeel in resultaat van ondernemingen waarin wordt deelgenomen, na belastingen	-2.109	1.006
Netto resultaat	-197	1.253

De toelichtingen op pagina 156 tot en met 160 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 2023, dat is geëindigd op balansdatum 31 december 2023.

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 2023

24. Financiële vaste activa

Tabel 71

Bedragen in duizenden euro's	31 december 2023	31 december 2022
Deelnemingen in dochtermaatschappijen	35.695	46.838
Vorderingen op dochtermaatschappijen	80.100	80.100
Totaal	115.795	126.938

Deelnemingen in dochtermaatschappijen

De waarde van de deelnemingen in dochtermaatschappijen is per saldo afgenomen ten opzichte van 2022. Deze afname bestaat uit een toename van € 0,9 miljoen door de resultaten van de dochtermaatschappijen over 2023 en een afname van € 9,0 miljoen door de ontvangen dividenduitkeringen van dochtermaatschappijen GVB Infra BV en GVB Veren BV.

Vorderingen op dochtermaatschappijen

De vordering op 31 december 2023 betreft een langlopende lening aan GVB Activa BV van € 80,0 miljoen (2022: 80,0 miljoen) en een langlopende lening aan GVB Commercieel Vervoer BV van € 0,1 miljoen (2022: € 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.

25. Vorderingen

Tabel 72

Bedragen in duizenden euro's	31 december 2023	31 december 2022
Vorderingen op dochtermaatschappijen	92.603	98.805
Overige vorderingen	1.255	2.204
Totaal	93.858	101.009

Vorderingen op groepsmaatschappijen

GVB Holding NV heeft een kortlopende lening verstrekt aan GVB Activa BV van € 91,8 miljoen (2022: € 98,5 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.

26. Liquide middelen

De liquide middelen bestaan op 31 december 2023 voor € 1,0 miljoen (2022: € 0,1 miljoen) uit vrij opneembare banktegoeden. In 2022 was een bedrag van € 10,2 miljoen ondergebracht in spaarproducten.

27. Eigen vermogen

Tabel 73

Bedragen in duizenden euro's	Gestort aandelenkapitaal	Agio	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	2023	2022
Boekwaarde op 1 januari	20.001	58.830	20.617	1.253	100.701	99.448
Resultaatbestemming	-	-	1.253	-1.253	-	-
Resultaat boekjaar	-	-	-	-197	-197	1.253
Boekwaarde op 31 december	20.001	58.830	21.870	-197	100.504	100.701

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 (2022: € 0,3 miljoen). Het niet verwerkte aandeel in de winst over het boekjaar bedraagt € 31 duizend (2022: € 0,2 miljoen). De cumulatieve verliezen van deelneming bedragen per balansdatum € 1,6 miljoen (2022: € 1,6 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.

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 2022 is toegevoegd aan de overige reserves conform het voorstel van het bestuur.

Voorstel tot resultaatbestemming

De jaarrekening 2022 is vastgesteld in de algemene vergadering gehouden op 12 mei 2023. De algemene vergadering heeft de bestemming van het resultaat vastgesteld conform het voorstel van het bestuur.

Aan de algemene vergadering van 17 mei 2024 wordt voorgesteld het resultaat over 2023 van € 0,2 miljoen negatief te onttrekken aan de overige reserves.

28. Langlopende schulden

De langlopende schuld aan GVB Exploitatie BV bedraagt op 31 december 2023 € 44,0 miljoen (2022: € 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 2023 € 11,0 miljoen (2022: € 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 2023 geen mutaties in beide langlopende leningen.

29. 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.

30. Gebeurtenissen na balansdatum

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

31. Overige gegevens

Personeelsaantallen

In 2023 zijn 0 werknemers in dienst (2022: 0) en 0 werknemers werkzaam buiten Nederland (2022: 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 17 mei 2024 wordt voorgesteld om over 2023 geen dividend aan de aandeelhouder uit te keren waardoor aan de voorwaarden van de transitievergoeding 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.

Amsterdam, 27 maart 2024

Directie

Drs. K. Beeckmans
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 jaarrekening

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2023 van GVB Holding N.V. (of hierna 'de vennootschap') te Amsterdam (hierna 'de jaarrekening') gecontroleerd (jaarverslag pagina 1 tot en met pagina 161).

Naar ons oordeel geeft de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en samenstelling van het vermogen van GVB Holding N.V. per 31 december 2023 en van het resultaat over 2023, 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 2023;
2. de geconsolideerde en vennootschappelijke winst-en-verliesrekening over 2023; en
3. de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening'.

Wij zijn onafhankelijk van GVB Holding N.V. zoals vereist in de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta), de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij hebben onze controlewerkzaamheden bepaald in het kader van de controle van de jaarrekening als geheel en bij het vormen van ons oordeel hierover. De informatie en onze bevindingen ten aanzien van fraude en niet naleven wet- en regelgeving en continuïteit moeten in dat kader worden gezien en niet als afzonderlijke oordelen of conclusies.

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Informatie ter ondersteuning van ons oordeel

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 gedragscode, het frauderegister, de beheers-maatregelen die het risico op fraude moeten mitigeren en de procedures van de vennootschap om aanwijzingen van mogelijke fraude en niet-naleven van wet- en regelgeving te onderzoeken. Bovendien hebben wij inlichtingen ter zake ingewonnen bij de directie, degenen belast met governance en bij andere relevante afdelingen, zoals Interne Audit, Juridische Zaken en Compliance. Wij hebben elementen van onvoorspelbaarheid opgenomen in onze controleaanpak.

Op basis van onze risicoanalyse werkzaamheden hebben wij de volgende rechtsgebieden geïdentificeerd die de meest waarschijnlijke oorzaak zouden kunnen zijn voor een materieel effect op de jaarrekening in het geval van het niet-voldoen aan deze regelgeving:

- 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 beoordelen het veronderstelde frauderisico met betrekking tot de opbrengstverantwoording als niet significant aangezien wij beperkte mogelijkheden zien op basis van de aard van de opbrengsten welke als niet complex worden beschouwd.

In overeenstemming met het bovenstaande en met de controlestandaarden hebben wij de volgende risico's geïdentificeerd ten aanzien van fraude 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 instandhoudingsverplichting die in de jaarrekening van het voorgaande boekjaar zijn opgenomen. Waar wij onverwachte journaalposten of andere risico's identificeerden via onze data-analyse, hebben wij aanvullende controlewerkzaamheden uitgevoerd om op elk geïdentificeerd risico in te spelen. Deze werkzaamheden omvatten ook het herleiden van transacties naar de broninformatie.

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; en
- 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 risicobeoordeling procedures hebben geen aanleiding gegeven om additionele controlewerkzaamheden op de continuïteitsbeoordeling uit te voeren.

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 verslaggevingsstelsel 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, 27 maart 2024

KPMG Accountants N.V.

J.J. van den Berg RA

Bijlagen

Dubbele materialiteit

GVB Holding NV is een niet-beursgenoteerde vennootschap en kwalificeert op basis van het aantal medewerkers (>250), de omzet (>40 miljoen) en balanstotaal (>20 miljoen activa) als een grote onderneming. Dit zorgt ervoor dat GVB over financieel jaar 2025 voor het eerst een duurzaamheidsrapportage moet opstellen volgens de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD), welke in 2026 zal moeten worden gepubliceerd. De duurzaamheidsrapportage maakt integraal onderdeel uit van het financiële jaarverslag en de accountant zal er met een beperkte mate van zekerheid een verklaring over af moeten geven. Dit kan in de toekomst mogelijk veranderen naar een redelijke mate van zekerheid.

Om te bepalen welke ESG onderwerpen in het CSRD verslag komen te staan, is er een dubbele materialiteitsanalyse (hierna: DMA) uitgevoerd. Een onderwerp is materieel of relevant, en moet dus worden meegenomen in het verslag, wanneer op basis van de DMA blijkt dat een onderwerp impact materieel of financieel materieel is of indien beiden het geval is. Impact materialiteit kijkt met een "inside-out" blik naar de materiële impacts van GVB activiteiten op mens en milieu. Financiële materialiteit kijkt met een "outside-in" blik naar risico's en kansen in de omgeving van het bedrijf die een financieel materiële invloed op de organisatie zouden kunnen hebben, voor zover deze nog niet in de jaarrekening zijn meegenomen in de vorm van bijv. voorzieningen.

Niet alleen de activiteiten van GVB zelf moeten worden meegenomen tijdens de DMA, maar ook de activiteiten (en bijbehorende impact, risico's en kansen) in de waardeketen. Dit houdt in dat er ook materiele impacts, risico's en kansen stroomopwaarts of stroomafwaarts kunnen zitten. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de uitstoot die gepaard gaat met de productie en aanlevering van voertuigen voor GVB of de afval dat wordt gegenereerd van oude stukken spoor.

Om de DMA goed uit te voeren is daarom in parallel ook een stakeholder- en waardeketenanalyse opgesteld. Dit brengt de verschillende stakeholders van GVB in kaart zoals leveranciers, samenwerkingspartners en reizigers en ook welke activiteiten plaatsvinden in de totale waardeketen.

Dit heeft geresulteerd in de volgende lijst van materiele onderwerpen:

Klimaatverandering

- Klimaatmitigatie
- Energie

Verontreiniging

- Luchtverontreiniging
- Bodemverontreiniging

Circulaire economie

- Instroom van bronnen
- Uitstroom van bronnen

Eigen personeel

- Werkomstandigheden
- Gelijke behandeling van en rechten voor iedereen

Medewerkers in de waardeketen

- Werkomstandigheden
- Gelijke behandeling van en rechten voor iedereen
- Andere werkgerelateerde rechten

Consumenten en eindgebruikers

- Informatiegerelateerde impacts
- Persoonlijke veiligheid
- Sociale inclusie

Bedrijfsvoering

- Bedrijfscultuur
- Bescherming van klokkenluiders
- Politiek engagement en lobbyactiviteiten
- Relatiemanagement met leveranciers
- Corruptie en omkoping

Deze onderwerpen vormen de basis voor de implementatie van CSRD.

Colofon

Fotografie

Lex Draijer, Lilian van Megen

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 2023'.

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.