

GVB Holding NV Jaarverslag 2016

Samen naar een hogere versnelling

Inhoud

1	GVB in vogelvlucht	7
	Voorwoord	8
	Profiel	11
	Kerncijfers	16
	Missie en strategie	20
	OV-domein en taken GVB	22
	Samen met onze stakeholders	24
2	Verslag van de directie	26
	Meer en tevreden reizigers	27
	Betrouwbaar openbaar vervoer	37
	Solide financiële bedrijfsvoering	53
	Koers	58
	Ontwikkeling Amsterdams lijnennet	61
	Vervoerplan bij start Noord/Zuidlijn	62
	Vooruitzichten	65
3	Bericht van de raad van commissarissen	71
4	Bestuur, governance en risicomanagement	81
	Bestuurlijke gegevens	82
	Vervoerconcessie en prestatiecontracten	84
	Hoofdpijnen corporate governance	87
	Risicomanagement	95

Disclaimer

Waar in dit jaarverslag wordt gesproken over 'GVB', 'wij', 'de onderneming' of vergelijkbare aanduidingen, dan wordt daarmee GVB Holding NV bedoeld. Onderdelen van dit jaarverslag bevatten vooruitzichten op de toekomst. Deze onderdelen kunnen - zonder beperking - verwachtingen bevatten over toekomstige gerealiseerde en ongerealiseerde resultaten, rendementen, uitkeringen, overheidsmaatregelen, de invloed van andere regulerende maatregelen op de activiteiten van GVB, dochterondernemingen en joint-ventures en macro-economische trends en de prestaties van GVB daarin. Dergelijke uitspraken worden voorafgegaan door, gevolgd door of bevatten woorden als 'geloofd', 'verwacht', 'prognoseert', 'meent', 'anticipeert' of vergelijkbare uitdrukkingen. Deze toekomstgerichte uitspraken zijn gebaseerd op de huidige aannames over toekomstige activiteiten en zijn onderhevig aan bekende en onbekende factoren en andere onzekerheden waarvan vele buiten de invloedssfeer van GVB, waardoor toekomstige, feitelijke resultaten materieel kunnen afwijken van deze verwachtingen.

5	Financiële overzichten	101
	Geconsolideerde jaarrekening 2016	103
	Geconsolideerde balans op 31 december 2016 (voor resultaatbestemming)	104
	Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2016	105
	Geconsolideerd kasstroomoverzicht over 2016	106
	Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening	107
	Grondslagen	108
	Toelichting bij de geconsolideerde balans op 31 december 2016	118
	Niet uit de balans blijvende rechten en verplichtingen	126
	Toelichting bij de geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2016	129
	Vennootschappelijke jaarrekening 2016	135
	Vennootschappelijke balans op 31 december 2016 (voor resultaatbestemming)	136
	Vennootschappelijke winst- en verliesrekening over 2016	136
	Toelichting bij de vennootschappelijke jaarrekening	137
	Toelichting bij de vennootschappelijke balans op 31 december 2016	138
	Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	142
	Begrippenlijst	146

Nieuwe naam Stadsregio Amsterdam

Stadsregio Amsterdam is van naam gewijzigd en heet per 1 januari 2017 Vervoerregio Amsterdam. In dit jaarverslag wordt de nieuwe naam gebruikt, ook voor gebeurtenissen in het verleden. www.vervoerregio.nl

Maatschappelijk jaarverslag (separate uitgave)

Met ingang van verslagjaar 2016 publiceert GVB een separaat Maatschappelijk jaarverslag. Hieronder is de inhoudsopgave weergegeven. Kijk voor alle verslagen op over.gvb.nl

Inhoud

1 Introductie

- Profiel
- Missie en strategie
- Hoe onze MVO- en HR-aanpak bijdragen aan onze doelen
- Kerncijfers
- Samen met onze stakeholders

2 Resultaten

- Partner voor Amsterdam en Amsterdammers
- GVB maakt Amsterdam groener en gezonder
- GVB onderneemt sociaal
- GVB draagt bij aan een veilig, bereikbaar en economisch sterk Amsterdam
- Tot de vijf beste werkgevers van Amsterdam behoren

3 Vooruitblik

- MVO 2017-2020

4 Bijlagen

- Waardeketen
- Materialiteitsanalyse
- GRI-4 tabel



De rockband Holland Elektro speelt op het Buiksloterwegveer tijdens het festival '24H Noord'. Op diezelfde veerverbinding namen we in 2016 ook het nieuwe, hybride IJveer 60 in de vaart; een groter en schoner veer voor Amsterdam.



GVB in vogelvlucht

Voorwoord

Het zal onze reizigers niet zijn ontgaan: het wordt steeds drukker in de stad en daarmee ook in de bussen, trams en metro's en op de veren. GVB is blij met de toename van het gebruik van het OV. Deze toename, in combinatie met de vele werkzaamheden, vormden een uitdaging voor de uitvoering van het openbaar vervoer. GVB zet alle zeilen bij om de reizigers op een goede en comfortabele manier naar hun bestemming te brengen maar loopt steeds vaker aan tegen de grenzen van de mogelijkheden. Mede dankzij de inspanningen van onze medewerkers is de klanttevredenheid in 2016 gelijk gebleven ten opzichte van 2015, een goede prestatie gezien de drukte en werkzaamheden.

Er zal snel en flink geïnvesteerd moeten worden in materieel en infrastructuur om de reizigersgroei bij te benen. In 2016 zijn nieuwe bussen aangeschaft en zijn investeringen in nieuwe trams en metro's in gang gezet. Het duurt echter nog enkele jaren voordat dit materieel beschikbaar is.

GVB kijkt uit naar de Noord/Zuidlijn die in 2018 gaat rijden. De komst van de Noord/Zuidlijn versterkt niet alleen het metronetwerk maar biedt ook mogelijkheden om verbeteringen aan te brengen voor de bus- en tramlijnen. Deze grote sprong voorwaarts brengt voor GVB veel veranderingen met zich mee, waar in 2016 hard aan is gewerkt. Het verslagjaar was een veelzijdig jaar dat enerzijds in het teken stond van de dagelijkse operatie en het inspelen op de drukte in de stad en anderzijds op de voorbereiding van grote veranderingen in de toekomst.

234 miljoen reizigersritten

Reizigersgroei

In totaal voerde GVB 234 miljoen reizigersritten uit in 2016. De reizigersgroei ten opzichte van 2015 bedroeg circa 3 procent. Per gemiddelde werkdag vervoert GVB nu meer dan 800 duizend reizigers. Dit aantal zal de komende jaren naar verwachting verder oplopen tot ons strategisch doel van 1 miljoen reizigers per werkdag.

klantscore 7,4

Reizigerswaardering

Reizigers waardeerden GVB met een 7,4 in 2016. GVB is verheugd dat de score, ondanks de drukte in de stad en de soms volle voer- en vaartuigen, op peil is gebleven. Metro en Tram behielden hun score, Veren daalde met 0,2 en Bus steeg met 0,1 ten opzichte van de vergelijkbare klantscore in 2015.

hard gewerkt aan een goede exploitatie en verbetering van service en reizigersinformatie

Exploitatie openbaar vervoer

In 2016 is hard gewerkt aan de dagelijkse exploitatie van het openbaar vervoer. Ook het afgelopen jaar stond de reiziger voorop, in de uitvoering van de dienstregeling, de techniek, de sociale veiligheid en in andere ondersteunende diensten. Door de reizigersgroei is het soms druk in de voertuigen. Om meer capaciteit te creëren is er zelfs voor gekozen om bepaalde stoelen te verwijderen in de trams. Onderhoud is strak ingepland en strategisch onderhoud wordt steeds belangrijker om de beschikbaarheid van het materieel op langere termijn te waarborgen. Voor wat betreft het materieel zit GVB momenteel aan het plafond van de beschikbare capaciteit. Om de service aan de reizigers te verbeteren, krijgen onze medewerkers

trainingen in reizigersgericht werken en is een proef gestart met servicebalies in plaats van de cabines voor de conducteur in de trams. Om de reizigersinformatie te verbeteren zijn conducteurs uitgerust met mobiele apparatuur waarmee ze actuele informatie over reis en transacties kunnen verstrekken en plaatsten we circa 400 displays met dynamische reisinformatie op haltes.

geen contante betaling meer
op de voertuigen

Net als in 2015 werden we begin 2016 helaas geconfronteerd met enkele busovervallen. Dit was voor GVB reden om in te grijpen. Door betalingen met pin, contactloos en creditcard mogelijk te maken aan boord van bus en tram weert GVB als eerste OV-bedrijf in Nederland contant geld uit de voertuigen. Dat is veiliger voor bestuurders en sneller en prettiger voor reizigers. Vanaf maart 2017 kan in de bus niet meer betaald worden met contant geld en later in 2017 volgen ook de trams.

Medewerkerstevredenheid

medewerkers zeer tevreden,
score gelijk gebleven

De medewerkerstevredenheid is in 2016 met een score van 7,6 gelijk gebleven ten opzichte van de vorige meting in 2014. Ondanks de toename van de drukte en krapte aan materieel hebben medewerkers dezelfde score gegeven. Ook hebben meer medewerkers deelgenomen aan het onderzoek. GVB is tevreden met deze resultaten.

Financiële resultaat

positief resultaat uit reguliere
bedrijfsvoering, door eenmalige
tegenvallers wordt resultaat
over 2016 echter negatief

Het financiële resultaat uit de reguliere bedrijfsvoering bedraagt € 8,6 miljoen. Deze uitkomst past in het beleid van GVB om structureel een (beperkt) positief resultaat te realiseren. Het resultaat over 2016 wordt verlaagd door eenmalige kostenposten. De grootste is de voorziening van € 18,7 miljoen die getroffen moet worden voor de instandhouding van trams die op dit moment circa 15 jaar oud zijn. Er zijn additionele revisiewerkzaamheden nodig om de technische levensduur van 30 jaar te behalen. Een andere tegenvaller is de werkgeverspremie voor WIA/WGA, die eind 2016 met terugwerkende kracht tot 2008 hoger is vastgesteld. De werkgeverspremie leverde GVB een kostenpost van € 1,4 miljoen op. Per saldo komt het resultaat voor belasting uit op € -11,5 miljoen. Met ingang van 2016 dient GVB vennootschapsbelasting te betalen. Vanwege het negatieve resultaat is dat in 2016 niet aan de orde. Het resultaat na belasting komt in 2016 uit op € -7,2 miljoen.

subsidie neemt verder af

Naar aanleiding van de reizigersgroei in 2015 hebben Vervoerregio Amsterdam en GVB de vervoerconcessie herijkt. Als gevolg hiervan neemt de benodigde subsidie voor de reguliere exploitatie sneller af waardoor Vervoerregio Amsterdam geld kan gebruiken voor nieuwe investeringen in het OV.

Noord/Zuidlijn, nieuw Vervoerplan, nieuw materieel

80 procent van reizigers
sneller op bestemming

Naast de uitvoering van de dienstregeling in 2016 is ook hard gewerkt aan de voorbereidingen voor de toekomst waarbij de start van de Noord/Zuid lijn en de ombouw van de Amstelveenlijn bepalend zijn. Een resultaat hiervan is het Vervoerplan bij start Noord/Zuidlijn dat in december 2016 is goedgekeurd. Tachtig procent van de reizigers kan straks in een kortere reistijd meer bestemmingen bereiken. Voor vier procent betekent het wel een voor de reiziger extra overstap. GVB heeft er begrip voor dat het voor deze reizigers vervelend is. Niet eerder in de geschiedenis van GVB veranderen zoveel lijnen van nummer of route.

2018: metro vervult
ruggengraatfunctie; trams en
bussen verbinden buitenwijken

De Noord/Zuidlijn zal naar verwachting op 22 juli 2018 opengaan voor reizigers. Deze nieuwe datum is in 2016 vastgesteld. De lijn loopt recht door de stad en neemt in het OV van de toekomst een belangrijke plaats in. Metro's zijn snel en punctueel en kunnen veel reizigers vervoeren. Door de komst van de Noord/Zuidlijn gaan trams minder vaak rijden naar het Centraal Station. Het vrijkomend materieel wordt dan ingezet op drukke oost-westverbindingen, die aansluiten op de metrostations. Ook houden de buitenwijken van Amsterdam hoogfrequente tram-en/of busverbindingen.

uitvoerige consultatie
van betrokkenen

Het nieuwe Vervoerplan is tot stand gekomen in goede afstemming met de opdrachtgever en diverse belangenorganisaties. In mei 2016 hebben 1.700 reizigers, GVB-medewerkers en belanghebbenden via een online onderzoek meegedacht over de mogelijke verbeteringen in het OV-net. Naast dit online onderzoek hebben we gesprekken gevoerd met reizigers. Ook voerden we 60 adviesgesprekken met onder meer stadsdelen, belangengroepen zoals de Reizigersadviesraad (RAR), raadsleden, in- en externe vervoerexperts en GVB-medewerkers.

investeringsprojecten voor alle
modaliteiten

Het is belangrijk dat er geïnvesteerd wordt in nieuw materieel. Zowel voor Bus, Tram als Metro lopen er investeringsprojecten. Het grootste deel betreft vervanging van oud materieel maar er worden ook trams aangeschaft voor de Amstelveenlijn die zal worden omgebouwd van een metrolijn (voor sneltram) naar een reguliere tramlijn.

ambitie duurzaamheid

Partner voor de stad

Met onze ambitie om duurzaam te ondernemen, gaan we onverminderd door. In 2016 hebben GVB en de gemeente afspraken gemaakt over vervanging van de eerste 40 van in totaal 200 stadsbussen. Over twee jaar worden deze bussen vervangen door zero-emissiebussen die rijden op groene stroom, net als de trams en metro's. Eind oktober heeft GVB een nieuw en groter veer met hybride aandrijving in gebruik genomen. Alle ambities heeft GVB vastgelegd in een MVO-plan. GVB heeft doelstellingen benoemd op het gebied van arbeidsmarktparticipatie, duurzame inkoop en diversiteit. In ons Maatschappelijk jaarverslag leest u hierover meer.

aanbod van OV-bedrijven voor
overheden

Toekomstbeeld mobiliteit

Samen met de vervoerders NS, Q-buzz, HTM en RET schetste GVB een 'toekomstbeeld mobiliteit', gericht op het bereikbaar, leefbaar en concurrerend houden van Nederland. Deze visie is geen blauwdruk van hoe het zou moeten, maar een aanbod om in gezamenlijkheid met centrale en decentrale overheden te kijken naar de beste invulling. Om Nederland de komende decennia bereikbaar te houden, moet er de komende jaren fors meer worden geïnvesteerd.

vereenvoudiging gewenst

Governance

GVB is in 2016 gestart met een onderzoek om de governance en besluitvorming tussen Vervoerregio Amsterdam, Gemeente Amsterdam en GVB te vereenvoudigen.

directeur Techniek & Operatie
benoemd

Directie

In december is Mark Lohmeijer benoemd als directeur Techniek & Operatie. Hiermee is de statutaire directie versterkt op twee vakgebieden waarin zeer veel ontwikkelingen plaatsvinden in de komende jaren.

dankwoord

Tot slot

Langs deze weg dankt de directie de GVB-medewerkers die zich in 2016 op straat, in de voer- en vaartuigen, in de werkplaatsen en op kantoor hebben ingezet. 2016 was een pittig jaar, waarin de GVB'ers samen goede resultaten hebben geboekt. Zij zorgen dat GVB reizigers kan vervoeren in onze groeiende stad, nu en straks.

Amsterdam, 30 maart 2017

Alexandra van Huffelen
Mark Lohmeijer
Tom Middelkoop

algemeen directeur
directeur Techniek & Operatie
financieel directeur

Profiel

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

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

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

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

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

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

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

Exploitatie openbaar vervoer

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



in handen van eigen
bedrijfsonderdelen

Beheer en onderhoud rollend materieel en infrastructuur

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



toezicht, handhaving,
bieden van hulp

Toezicht en handhaving sociale veiligheid

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



exploitatie van de
veerbindingen over het IJ en
het Noordzeekanaal

Veerdiensten

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



commerciële ontwikkeling
van stations

Commerciële ontwikkeling van stations

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



bijdragen aan leefbaarheid,
economie en sociale veerkracht

Partner voor de stad

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

duurzaamheid: aandacht voor
milieu en maatschappij

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



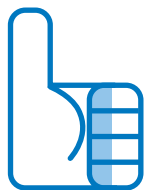
medewerkerstevredenheid en
-diversiteit belangrijk

Medewerkers

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



Kerncijfers



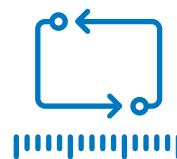
Klanttevredenheid

7,4 Tram en Metro 7,4
Bus 7,6 en Veren 7,9



Ranking GVB

Bus **3** Metro **3** Tram **4** Veren **2**
Relatieve positie
Bus 3/4 • Metro 3/3 • Tram 4/4 • Veren 2/3



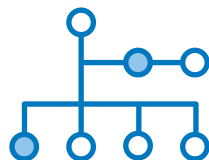
Reizigerskilometers

889.300.000 860.700.000
in 2015



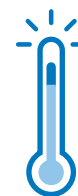
Dienstregelinguren

1.605.000 1.602.000 in 2015



Eigen personeel

3.633 fte ultimo jaar
3.546 in 2015



Arbeidsverzuim

6,4% 6,2% in 2015



CO₂ uitstoot

29.611 ton (footprint)



Medewerkerstevredenheid

7,6 tweejaarlijks onderzoek



Participatiewet

12 instroom 2016
3 in 2015

TABEL 1.1 Reiziger en vervoer

	2016	2015	2014	2013	2012
Klanttevredenheid, score					
Rapportcijfer OV-Klantenbarometer ¹ , algemeen oordeel					
Bus	7,6	7,5	7,4	7,4	7,5
Metro	7,4	7,4	7,3	7,1	7,2
Tram	7,4	7,4	7,3	7,2	7,3
Veren	7,9	8,1	7,8	8,1	8,1
Totaal	7,4	7,4	7,3	7,3	-
Klanttevredenheid, benchmark Ranking GVB					
Bus	3	4	4	3	1
Metro	3	3	3	3	3
Tram	4	3	3	3	1
Veren	2	2	2	2	-
Vervoersomvang aantallen x 1.000					
Reizigersritten	233.600	227.100	214.900	210.900	207.000
Gem. reizigersritten / werkdag ²	809	781	747	734	722
Reizigerskilometers ³	899.300	860.700	811.000	788.000	787.000
Dienstregelinguren ⁴	1.605	1.602	1.603	1.627	1.624
Dienstregelingkilometers	32.323	32.623	33.018	33.564	33.165

TABEL 1.2 Personeel

	2016	2015	2014	2013	2012
Medewerkerswaardering⁵					
Tevredenheid	7,6	-	7,6	-	7,7
Eigen personeel, in fte					
Ultimo jaar	3.633	3.546	3.546	3.567	3.543
Jaargemiddelde	3.579	3.551	3.551	3.551	3.696
Arbeidsverzuim					
Totaal ⁶	6,4%	6,2%	5,9%	6,9%	7,5%

TABEL 1.3 Maatschappelijk

	2016	2015	2014	2013	2012
CO₂-uitstoot In ton					
Totaal	113.684	111.990	113.632	116.424	112.904
waarvan groen met GvO ⁷ /zonnecellen	84.073	84.140	83.924	86.590	84.682
Werkelijk (footprint)	29.611	27.850	29.708	29.834	28.222
Participatiewet					
Aantallen medewerkers instroom	12	3	0	1	1

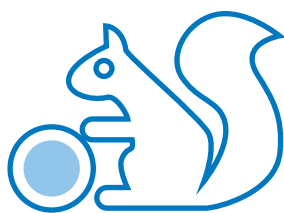
- 1 De cijfers zijn te raadplegen via www.ovklantenbarometer.nl.
- 2 Gemiddeld aantal reizigersritten van Bus, Tram, Metro en Veren per kalenderdag excl. weekend- en feestdagen en schoolvakanties (voortgezet onderwijs).
- 3 Het aantal kilometers dat de reizigers, die met de OV-chipkaart hebben in- en/of uitgecheckt, in totaal hebben afgelegd.
- 4 De reguliere dienstregeling, verhoogd met uren i.v.m extra werk.

- 5 Het betreft een tweejaarlijks onderzoek.
- 6 Het arbeidsverzuim omvat alle medewerkers die hun eigen functie niet of slechts gedeeltelijk kunnen uitoefenen. Het verzuimpercentage: het quotiënt van het aantal ziektekalenderdagen en het aantal kalenderdagen vermenigvuldigd met het aantal fte.
- 7 Garanties van oorsprong.



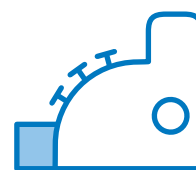
Eigen vermogen

€ 96,0 miljoen



Vreemd vermogen

€ 180,2 miljoen, waarvan
0,0 lening Gemeente Amsterdam



Bedrijfsopbrengsten

€ 439,3 miljoen
€ 461,4 in 2015



Bussen

203 194
in 2015



Trams

200 200
in 2015



Metro's

90 incl. sneltams
90 in 2015



Veren

18 incl. ponten
17 in 2015

TABEL 1.4 **Financieel**

	2016	2015	2014	2013	2012
Vermogen					
Ultimo jaar, bedragen x €1 miljoen					
Eigen vermogen	96,0	108,7	105,4	112,5	128,8
Vreemd vermogen	180,2	161,5	399,0	421,3	528,6
<i>waarvan lening Gemeente Amsterdam</i>	<i>0</i>	<i>21,8</i>	<i>232,2</i>	<i>281,8</i>	<i>350,1</i>
Balanstotaal	276,2	270,2	504,4	533,8	657,4
Winst- en verliesrekening					
Bedragen x €1 miljoen					
Bedrijfsopbrengsten	439,3	461,4	451,0	437,4	439,2
<i>waarvan reizigersopbrengsten</i>	<i>275,2</i>	<i>263,7</i>	<i>244,8</i>	<i>238,4</i>	<i>227,2</i>
<i>waarvan exploitatiesubsidie OV</i>	<i>40,9</i>	<i>73,6</i>	<i>87,5</i>	<i>92,3</i>	<i>102,2</i>
Bedrijfslasten	450,8	451,9	439,9	428,5	415,7
<i>waarvan personeelskosten ¹</i>	<i>293,1</i>	<i>270,5</i>	<i>266,5</i>	<i>251,6</i>	<i>241,5</i>
Bedrijfsresultaat	-11,5	9,5	11,1	8,9	23,5
Financiële baten en lasten	0	-7,3	-10,0	-10,2	-11,0
Vennootschapsbelasting	4,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Resultaat uit deelnemingen	0	6,6	1,9	1,6	0,8
Resultaat na belastingen	-7,2	8,8	3,0	0,3	13,3
Financiële positie					
Bedragen x €1 miljoen					
EBITDA ²	1,4	46,7	46,4	46,3	66,4
Netto kasstroom	37,1	-48,0	-15,9	-70,0	-9,7
Ratio's					
Kostendeckingsgraad ³	86,5%	77,1%	73,6%	72,0%	68,9%
RONA (Return On Net Assets) ⁴	-8,3%	6,8%	3,2%	2,2%	4,8%
Solvabiliteit ⁵	34,8%	40,2%	20,9%	21,1%	19,0%
Liquiditeit (current ratio) ⁶	1,2	0,8	1,0	1,4	1,5
Rendement op gemiddeld kapitaal ⁷	-4,2%	2,4%	1,9%	1,5%	3,3%

TABEL 1.5 **Materieel**

	2016	2015	2014	2013	2012
Materieelomvang					
Aantallen, ultimo jaar					
Bussen	203	194	198	198	199
Trams	200	200	213	213	216
Metro's (en sneltrams)	90	90	103	105	104
Veren (en ponten)	18	17	17	17	17

¹ Lonen, salarissen, sociale lasten en inhuur.

² Resultaat voor aftrek van interest, belastingen en afschrijvingen.

³ Reizigersopbrengsten / (reizigersopbrengsten + exploitatiesubsidie OV)

⁴ Het bedrijfsresultaat (voor financiële baten en lasten) als percentage van de som van materiële vaste activa plus werkkapitaal.

⁵ Solvabiliteit: het eigen vermogen als percentage van het totaal vermogen.

⁶ De verhouding tussen de vlottende activa en de vlottende passiva.

⁷ Het bedrijfsresultaat (voor financiële baten en lasten) als percentage van de gemiddelde totale activa over het huidige en het voorgaande verslagjaar.

Missie en strategie

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

TABEL 1.6 **Strategische doelen**



Doel

Volgens de reiziger de beste stadsvervoerder van Nederland

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



Groei aantal reizigers naar 1 miljoen verplaatsingen per werkdag

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



Afname van subsidie-afhankelijkheid in de exploitatie van openbaar vervoer

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



Tot de vijf beste werkgevers van Amsterdam behoren

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



Sterke partner voor Amsterdam en Amsterdammers

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

Hoe meten we dit

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

Toelichting

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

Verantwoording in



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

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

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

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

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

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



Maatschappelijk jaarverslag

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

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

OV-domein en taken GVB

De verwevenheid van GVB met diverse bestuurlijke organisaties in Amsterdam is groot. Voor een optimale regie, sturing en uitvoering van OV-mobiliteit is een goede samenwerking van belang. GVB werkt intensief samen met alle partijen in het domein van het openbaar vervoer.

Gemeente Amsterdam houdt
100% van de aandelen in
GVB Holding NV

Aandeelhouder: Gemeente Amsterdam

Gemeente Amsterdam is 100% aandeelhouder van GVB. Vanuit deze rol is de gemeente verantwoordelijk voor de benoeming van de leden van de raad van commissarissen en goedkeuring van voordrachten voor benoeming van de statutaire directie. Deze bevoegdheden liggen vast in de statuten van GVB. Zie ook hoofdstuk 'Hoofddlijnen corporate governance' op pagina 87.

Vervoerregio Amsterdam treedt
op als concessieverlener voor
het openbaar vervoer in
Groot-Amsterdam

Concessieverlener: Vervoerregio Amsterdam

Vervoerregio Amsterdam treedt op als concessieverlener voor het openbaar vervoer in vervoerregio Amsterdam. GVB Exploitatie BV is, als concessiehouder van de vervoerconcessie Amsterdam, verantwoordelijk voor de uitvoering. In verband met de onderhandse gunning van de concessie heeft Vervoerregio Amsterdam een bepaalde zeggenschap over GVB Exploitatie BV. Zie ook hoofdstuk 'Hoofddlijnen corporate governance' op pagina 87.

Vervoerregio Amsterdam verstrekt subsidie aan de gemeente voor de toegankelijkheid van haltes en voor de aanleg, de renovatie en het beheer van infrastructuur.

samenwerking met Gemeente
Amsterdam en politie in
Veiligheidsteam Openbaar
Vervoer

Veiligheidsteam Openbaar Vervoer

GVB Exploitatie BV dient ook uitvoering te geven aan de handhaving van de sociale veiligheid. De Gemeente Amsterdam heeft buitengewoon opsporingsambtenaren in dienst die samen met de politie als Veiligheidsteam Openbaar Vervoer binnen het Amsterdamse openbaar vervoer verantwoordelijk zijn voor het handhaven van de openbare orde. GVB heeft daarnaast eigen buitengewoon opsporingsambtenaren in dienst die verantwoordelijk zijn voor de bedrijfsoperationele handhaving.

beheer en onderhoud aan tram-
en metro-infrastructuur zijn
uitbesteed aan GVB

Opdrachtgever railinfrastructuur: Gemeente Amsterdam

De tram- en metro-infrastructuur is eigendom van Gemeente Amsterdam. Het beheer en onderhoud ervan is uitbesteed aan GVB. In een overeenkomst Beheer en Onderhoud Railinfrastructuur (BORI) tussen de afdeling Metro en Tram van de gemeente en GVB Infra BV zijn de afspraken vastgelegd.

veerdiensten over het IJ en
Noordzeekanaal zijn
uitbesteed aan GVB

Opdrachtgever veerdiensten: Gemeente Amsterdam

De gemeente is verantwoordelijk voor het instellen van veerdiensten over het IJ en Noordzeekanaal. Dat vraagt ook om aanleg van en onderhoud aan pontaanlandingen en vaarwegen. De gemeente voert deze taak niet zelf uit maar heeft deze taak uitbesteed aan GVB Veren BV.

toezien op de instandhouding
van strategische activa

GVB Activa BV

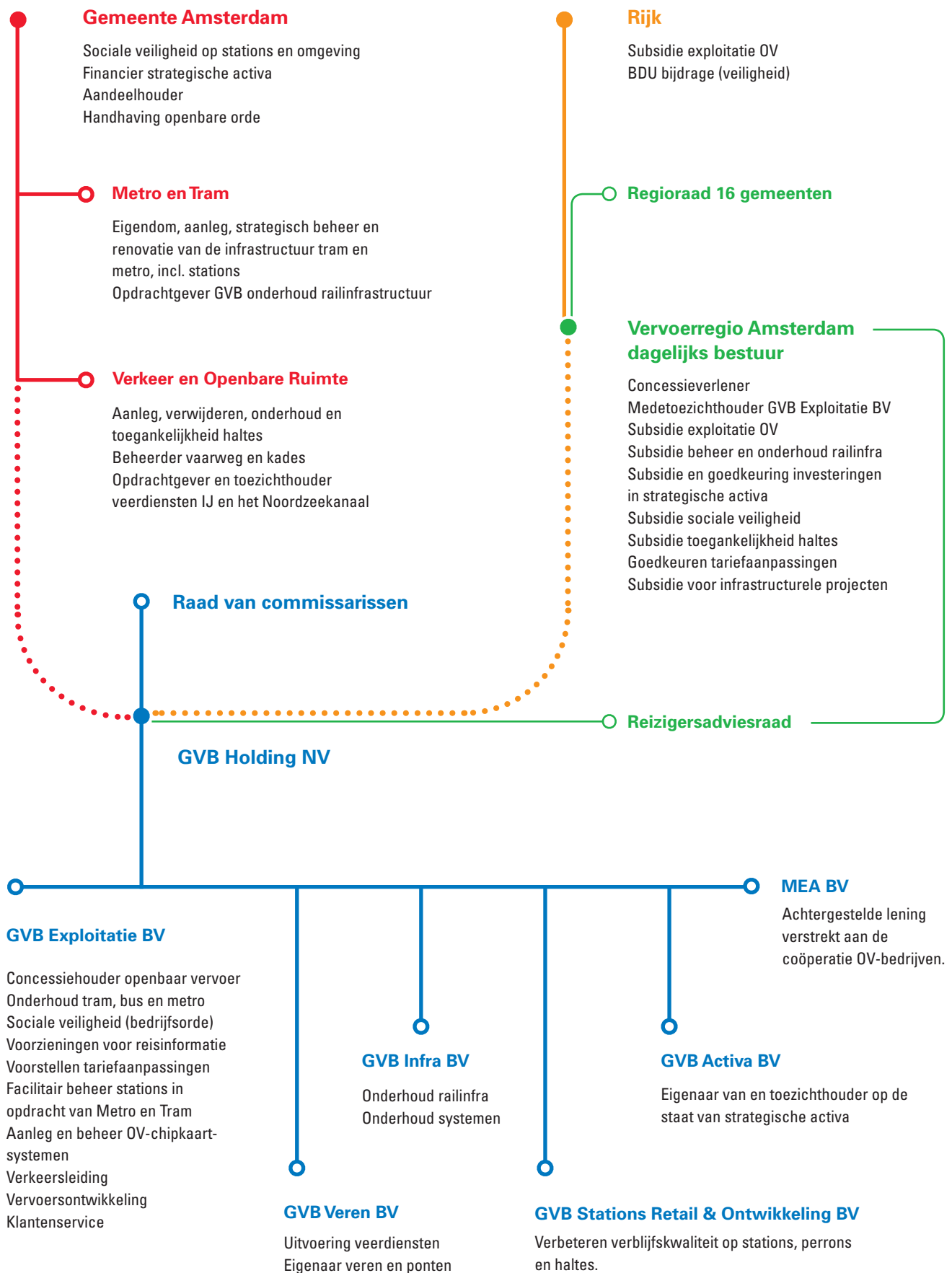
De strategische activa bestaan uit rollend materieel (metro's, trams en bussen), vastgoed, procesinstallaties en ICT-systemen. GVB Activa BV heeft als taak toe te zien op de instandhouding en het gebruik van deze middelen door GVB Exploitatie BV.

commerciële ontwikkeling van
metrostations en perrons

GVB Stations Retail & Ontwikkeling BV

GVB Stations Retail & Ontwikkeling BV is opgericht met als doel de Amsterdamse stations, perrons en haltes een hoge verblijfskwaliteit te geven en deze kwaliteit te bewaken. In deze onderneming vinden commerciële activiteiten plaats.

FIGUUR 1.1 GVB in vogelvlucht

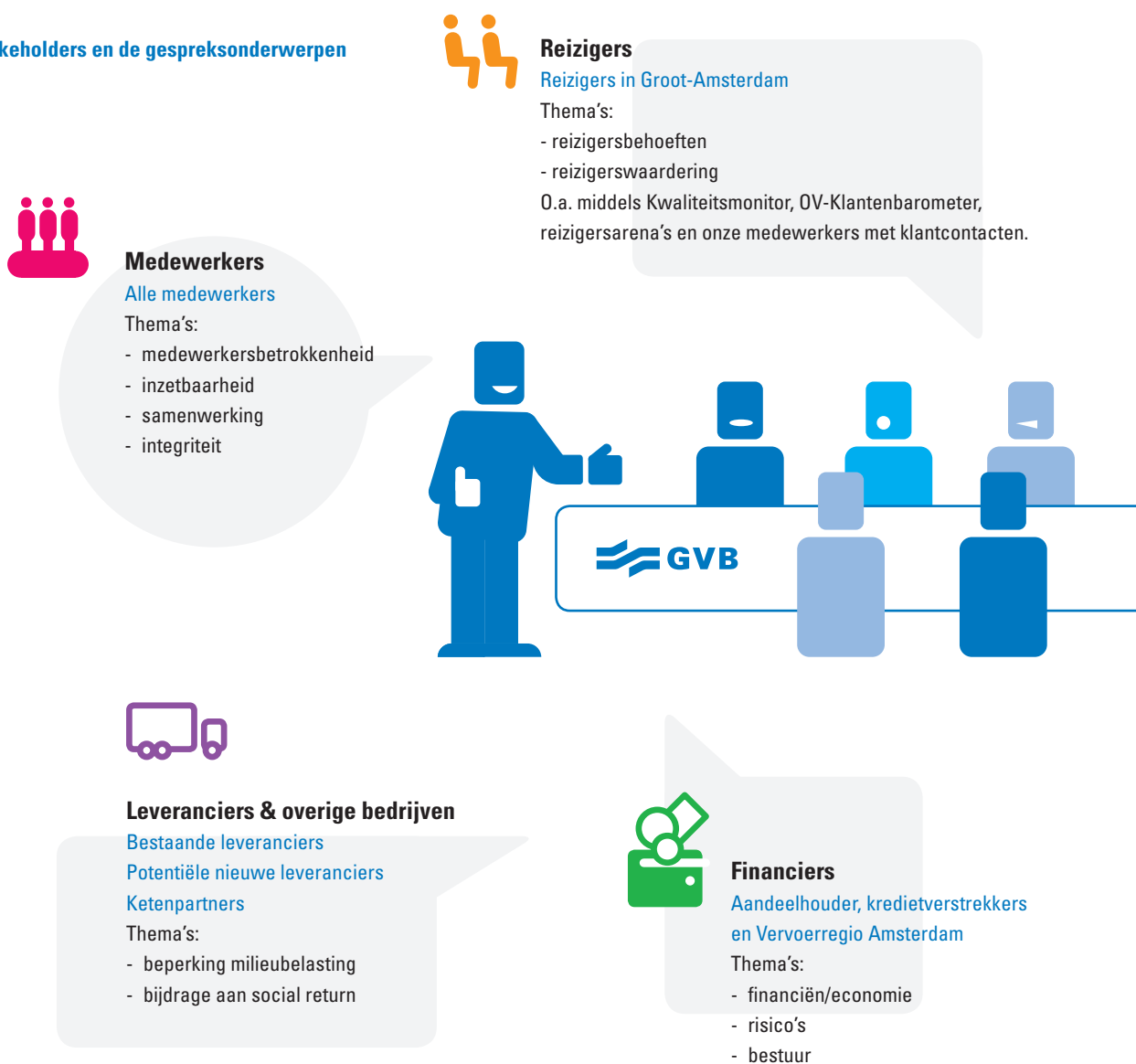


Samen met onze stakeholders

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

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

FIGUUR 1.2 **Onze stakeholders en de gespreksonderwerpen**





Mensen in Amsterdam

Bewoners, bezoekers, reizigers,
verkeersdeelnemers

Thema's:

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



Aandeelhouder

Gemeente Amsterdam

algemene vergadering,
periodiek overleg met wethouder
en bestuursdienst.



Kennisinstellingen, brancheverenigingen & maatschappelijke organisaties

Onderwijsinstellingen zoals VU

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

Thema's:

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



Overheid

Centrale overheid en politiek (landelijk)

Decentrale overheid en politiek (lokaal)

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

Thema's:

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



Medewerkersvertegenwoordiging

Vakbonden

Ondernemingsraad

Onderdeelcommissies

Directie en medewerkersvertegenwoordiging
hebben periodiek overleg in de ondernemings-
raad en in de diverse onderdeelcommissies.



Opdrachtgevers en contractpartner

Vervoerregio Amsterdam

Gemeente Amsterdam: Metro en Tram, Verkeer
en Openbare Ruimte

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



Reizigersvertegenwoordiging

Reizigersadviesraad

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



172	via Busstation	6 min
197	via Amstelveen	7 min
170	via Airport/Plaza	7 min
	via Amstelveen	11 min
		14 min



Actuele reisinfo / Real time travel info

Verslag van de directie

Met het oog op Titel 9, Boek 2 BW maakt de in de hoofdstukken 'GVB in vogelvlucht' en 'Bestuur, governance en risicomanagement' weergegeven informatie onderdeel uit van dit hoofdstuk 'Verslag van de directie'. Om presentatieredenen wordt deze informatie niet in dit hoofdstuk herhaald.

Meer en tevreden reizigers

Het reizigersvolume is gestegen in het verslagjaar: het aantal reizigersritten groeide met 2,9% en het aantal gereden reizigerskilometers met 4,5%. Net als in 2015 nam het aantal ritten boven verwachting toe. De groei van het aantal reizigers in de spits bedroeg in het verslagjaar 4,1%, net als in 2015. Reizigers waarderen GVB met 7,4, zo blijkt uit de OV-Klantenbarometer. De waardering bleef hiermee gelijk ten opzichte van 2015, ondanks de drukte en vele werkzaamheden in de stad.

aantal reizigersritten
2,9% gestegen

Reizigersvolume

In 2016 heeft GVB 233,6 miljoen reizigers vervoerd met bus, tram en metro. Het betreft een stijging van 2,9% ten opzichte van 2015. Met name Metro vertoont een sterke groei ten opzichte van een jaar eerder. Deze groei wordt mede veroorzaakt doordat de metro in 2015 gedurende enkele weken minder heeft gereden als gevolg van werkzaamheden. De groei van Tram was in 2016 beperkt vanwege onder meer de tijdelijke buitengebruikstelling van lijn 24 wegens werkzaamheden.

Aantal reizigersritten

TABEL 2.1 Reizigersritten

	2016	2015	%
Naar modaliteit, x 1 miljoen			
Bus	49,1	47,7	+2,9%
Metro	71,0	66,2	+7,3%
Tram	113,5	113,1	+0,4%
Totaal	233,6	227,1	+2,9%

aantal reizigerskilometers
4,5% gestegen

Aantal reizigerskilometers

Het aantal met bus, tram en metro gereden reizigerskilometers is in 2016 gestegen met 4,5%. Tram steeg met 1,0%, bus met 2,7% en metro met 8,5%.

TABEL 2.2 Reizigerskilometers

	2016	2015	%
Naar modaliteit, x 1 miljoen			
Bus	189,0	184,0	+2,7%
Metro	392,6	362,0	+8,5%
Tram	317,7	314,6	+1,0%
Totaal	899,3	860,7	+4,5%

stijging aantal
passagiers veren

Passagiers veren

GVB Veren BV heeft in 2016 in totaal 21,0 miljoen passagiers vervoerd. In 2015 bedroeg dit aantal nog 16,8 miljoen. De toename in het verslagjaar bedroeg hierdoor circa 25%.

De toename van het aantal auto's per maand is onder andere een gevolg van de afsluiting van de Velsertunnel.

TABEL 2.3 Passagiers GVB Veren

	2016	2015	%
Gemiddeld per dag			
Passagiers	55.950	45.250	+23,6%

TABEL 2.4 Auto's GVB Veren

	2016	2015	%
Gemiddeld per maand			
Auto's	32.500	21.000	+54,85

Op de Noordzeekanaalveren wordt het aantal auto's geregistreerd.

Reizigers in de spits

Een voor GVB belangrijk resultaat in de concessie is de groei van het aantal reizigers in de spits. In 2016 bedroeg deze groei 4,1%, net als in 2015.

TABEL 2.5 Reizigers in de spits

	2016	2015
% groei		
Groei aantal spitsreizigers	4,1	4,1

Nieuwe startdatum Noord/Zuidlijn

nieuwe datum: 22 juli 2018

Medio 2016 is, na een grondige analyse van de stand van zaken en de nog uit te voeren werkzaamheden en testen, een nieuwe startdatum bepaald. De Noord/Zuidlijn zal naar verwachting op 22 juli 2018 in exploitatie worden genomen. Met de nieuwe metrolijn wordt de metro de ruggengraat van het Amsterdamse openbaar vervoer. Vanaf die dag verandert ook een groot deel van het OV-netwerk in de hoofdstedelijke regio.

uitstel vanwege onvoorziene
faillissementen, toename
benodigde testperiode en
ICT-aanpassingen

De openingsdatum is gebaseerd op bekende feiten, voorwaarden en analyses, en diverse second opinions. De voornaamste factoren waardoor de oorspronkelijke streefdatum van oktober 2017 is losgelaten, zijn de onvoorziene faillissementen van twee belangrijke afbouwaannemers. Daarnaast is er meer tijd nodig voor de afbouw, het beveiligingssysteem, het testen van de lijn en voor de proefbedrijven.

Vervoerplan bij
start Noord/Zuidlijn

Vervoerregio Amsterdam heeft het nieuwe 'Vervoerplan bij start Noord/Zuidlijn' in december 2016 vastgesteld. In het hoofdstuk Koers op pagina 58 wordt een nadere toelichting gegeven op de wijzigingen in de dienstregeling en op het gevolgde proces en de gemaakte keuzes.

materieel bereikt
capaciteitsgrenzen

Drukte in de stad, gevolgen en maatregelen

De recente vervoerprognoses, gemaakt in 2015 en 2016, komen aanzienlijk hoger uit dan eerdere prognoses van dezelfde planperiode tot 2020, waarop de concessie is gebaseerd. De reizigersvraag bereikt hierdoor circa drie jaar eerder de maximale capaciteit van het tram- en metromaterieel. Er worden nieuwe trams en metro's aangeschaft maar besteltermijnen voor materieel zijn lang. Voor Metro en Tram bedragen deze inclusief aanbestedingsprocedure circa vijf tot zeven jaar. De eerste nieuwe trams stromen in 2017 in en de eerste nieuwe metro's in 2022. Hoewel GVB de inzet van het materieel tot deze tijd optimaliseert op basis van de vraag, blijft het lastig om tot een goede verdeling te komen.

toename capaciteit met 2%,
betere doorstroming

Verwijderen van stoelen in de trams

Door enkele stoelen uit trams (Combino's en 11/12G-serie) te verwijderen, neemt de vervoercapaciteit met gemiddeld 2% toe en wordt de doorstroming in de voertuigen bevorderd. Dit gaat ten koste van zitplaatsen maar op korte termijn zijn er weinig andere alternatieven die leiden tot de noodzakelijke toename van de capaciteit.

jaarlijkse meting

Reizigerstevredenheid: de OV-Klantenbarometer

Het onderzoek OV-Klantenbarometer van CROW-KpVV (voorheen Kennisplatform Verkeer en Vervoer) is een landelijk onderzoek naar de mening van reizigers over het stads- en streekvervoer, inclusief regionale trein en boot. Het onderzoek wordt jaarlijks van eind oktober tot begin december gehouden. De resultaten worden het opvolgende voorjaar bekend gemaakt.

rapportcijfers voor
verschillende aspecten
van de rit

Alle gebieds- en lijnconcessies zijn in 2016 apart gemeten, net als de verschillende modaliteiten binnen de concessies. Reizigers vullen in het voer- of vaartuig een schriftelijke enquête in en geven rapportcijfers aan verschillende aspecten van hun rit.

vergelijking met andere
concessiegebieden

Benchmark

In vergelijking met de resultaten van andere stadsvervoerders presteert GVB als volgt: Bus staat op de 3e plaats (van 4). Tram en Metro op de laatste plaats (resp. 4 van 4 en 3 van 3). Veren eindigde op een gedeelde 2e plaats (2 van 3). De steden (concessiegebieden) waarmee GVB zich benchmarkt, zijn in tabel 2.6 weergegeven.

TABEL 2.6 Ranglijst

Algemeen oordeel landelijk

	Positie GVB	Hoger gescoord dan GVB	Benchmark Amsterdam plus
Metro*	3 (/3)	Haaglanden, Rotterdam	Haaglanden, Rotterdam
Bus*	3 (/4)	Haaglanden, Rotterdam	Haaglanden, Rotterdam, Utrecht
Tram*	4 (/4)	Haaglanden, Rotterdam, Utrecht	Haaglanden, Rotterdam, Utrecht
Veren**	2 (/3)	Rotterdam	Rotterdam, Vlissingen

* Bron: OV-Klantenbarometer 2016, KpVV/Crow, landelijke cijfers, tabel 12 (rangschikking 2016)

** Gedeelde positie, op basis van vergelijking van gepresenteerde cijfers

vergelijking met landelijk
gemiddelde

Scores

Het landelijk gemiddelde oordeel van reizigers over de rit in het algemeen is in 2016 een 7,6. GVB scoorde met Bus een 7,6 en steeg hiermee 0,1 ten opzichte van 2015. Tram en Metro scoorden beiden een 7,4 en bleven gelijk. Veren werd in 2016 gewaardeerd met een 7,9 en daalde 0,2 ten opzichte van vorig jaar.

TABEL 2.7 OV-Klantenbarometer

	2016	2015	2014	2013	2012
Algemeen oordeel landelijk					
Landelijk gemiddelde	7,6	7,5	7,5	7,4	7,4
Algemeen oordeel GVB					
Bus	7,6	7,5	7,4	7,4	7,5
Metro	7,4	7,4	7,3	7,1	7,2
Tram	7,4	7,4	7,3	7,2	7,3
Veren (IJ en Noordzeekanaal)	7,9	8,1	7,8	8,1	8,1
Totaal	7,4	7,4	7,3	7,3	-

Activiteiten gericht op het verhogen van reizigerstevredenheid

De beste stadsvervoerder zijn, is één van de vijf strategische doelen van GVB. Reizigers moeten zich comfortabel, geïnformeerd en gewaardeerd voelen voor, tijdens en na hun reis met het openbaar vervoer. Om de reizigerstevredenheid te verbeteren, investeert GVB onder andere in de kwaliteit van het openbaar vervoer, zoals nieuw materieel, dynamische reisinformatie, verbeteren van bestaand materieel, verbeteren van distributiekanaalen voor kaartverkoop en verbeteren van de service. GVB verwacht dat deze inspanningen leiden tot een verdere verbetering van de reizigerstevredenheid. In 2016 heeft GVB diverse acties en programma's uitgevoerd en systeemverbeteringen gerealiseerd. Hieronder wordt een selectie hiervan toegelicht.

bedrijfsbreed programma
voor verder ontwikkelen
van gastvrij werken

Reis van de Reiziger

Het programma 'Reis van de Reiziger', dat in het voorjaar van 2015 is gestart, is een bedrijfsbreed programma dat is gericht op het organisatiedoel de beste stadsvervoerder van Nederland te worden. Via het programma werkt GVB aan het verhogen van de reizigerstevredenheid door te investeren in de ontwikkeling van medewerkers. In 2016 waren de inspanningen vooral gericht op Tram en het Serviceteam.

Medewerkers kregen een training Gastvrij Werken. Deze training was voor een groot deel ontwikkeld in samenwerking met medewerkers. Het vakmanschap van medewerkers heeft in het hele programma een belangrijke rol: hun kennis en kunde zet GVB in voor innovatie. Verschillende medewerkers dragen als ambassadeur bij aan de invulling van de programmaonderdelen. De aanpak van Reis van de Reiziger kenmerkt zich daarnaast door de lerende en duurzame werkwijze en door aandacht te vestigen op het positieve. Reis van de Reiziger heeft een grote impact op de servicegerichtheid van de organisatie.

Via het programma investeert GVB in gastheerschap door de betrokken medewerkers te trainen in gastvrij werken. De medewerkers onderzoeken en implementeren verschillende verbetervoorstellen, evalueren en leren hieruit. Het vakmanschap van medewerkers heeft een belangrijke rol: hun kennis en kunde zet GVB in voor innovatie. Verschillende medewerkers dragen als ambassadeur bij aan de invulling van de programmaonderdelen. De aanpak leidt tot verbeteringen en een klantgerichte cultuur in de organisatie.

februari 2016: start fase 2, scenario's bij Tram	In februari 2016 werd fase 2 van het programma ingeluid, waarin het 'open deuren'-beleid op tramlijn 2 werd getest. Reizigers konden bij alle deuren in- en uitstappen. Op tramlijn 5 werd een proef gedaan met mobiele gastheren en –vrouwen die service verlenen en vervoerbewijzen verkopen. De conducteurs en de mobiele gastheren en –vrouwen kregen een mobiel apparaat met OV-chipkaartlezer en OV-gerichte apps tot hun beschikking. Ook kregen ze 1-uursvrijkaartjes om naar eigen inzicht aan reizigers geven.
feedback uitvoerig verzameld, persoonlijk contact zeer van belang	De proef duurde negen weken. GVB mat de effecten op de reizigerstevredenheid, halteertijden van de trams, inkomstenontwikkeling, sociale veiligheid en medewerkerstevredenheid. Om resultaten te verzamelen werd onder meer gebruik gemaakt van (straat)enquêtes en instapstellingen. Op hoofdlijnen waren de uitkomsten van deze fase dat het open deuren-beleid geen positief effect op de doorstroming had, maar wel tot een toename in zwartrijden leidde. De informatievoorziening op basis van het mobiel apparaat en de inzet van vrijkaartjes om een compliment uit te delen werden zeer gewaardeerd.
najaar 2016: start fase 3, verdere uitwerking service	In het najaar startte fase 3, waarin de mobiele gastheren en –vrouwen zorgden voor instapbegeleiding op CS, haltebegeleiding op traject CS-Museumplein en mobiel gastheerschap op tramlijn 5. Conducteurs van tramlijn 1 en 2 kregen de gelegenheid om ook buiten de cabine in de tram service te verlenen.
conclusie	Het programma Reis van de Reiziger heeft in 2016 geleerd dat persoonlijk contact cruciaal is bij het toevoegen van waarde voor reizigers. Met de resultaten bouwt GVB aan een serviceconcept gebaseerd op beleving, mobiele inzet van medewerkers (aanwezig zijn waar de meeste toegevoegde waarde wordt geleverd) en het investeren in en benutten van vakmanschap van medewerkers.
systeem voor actuele reis-informatie in gebruik genomen	Reisinformatiesysteem RIVIERA Het nieuwe reisinformatiesysteem RIVIERA ('reisinformatie verbeterd in en rond Amsterdam') is half februari in gebruik genomen. Als GVB onverhoopt met verstoringen te maken heeft, is het geven van goede verstoringinformatie essentieel. Met het nieuwe systeem kan GVB beter en sneller communiceren met reizigers.
alle communicatiekanalen	Het systeem zorgt er automatisch voor dat verstoringen via alle communicatiekanalen naar buiten gaan. Dat zijn de panelen bij de haltes, informatiediensten als 9292, de GVB-website en -app, Twitter en de interne informatiebronnen, zoals lichtkranten in GVB-vestigingen en op intranet. Ook grote geplande omleidingen en afwijkende dienstregelingen, zoals op Koningsdag of Sail, worden zo doorgegeven.
400 palen met digitale reisinformatie op tram- en bushaltes geplaatst	DRIS (Dynamisch Reisinformatiesysteem) GVB plaatste in 2016 zo'n 400 palen met digitale reisinformatie op tram- en bushaltes in Amsterdam. Deze DRIS-palen voorzien reizigers van actuele reisinformatie op haltes die GVB - en indien van toepassing EBS en Connexxion - aandoen. De digitale informatieschermen voorzien de reiziger van actuele, real-time reisinformatie. Naast de aankomsttijden van de drie tot zes eerstvolgende voertuigen, is er op het display van de DRIS-paal ook ruimte voor aanvullende informatie, bijvoorbeeld over de oorzaak van een verstoring of calamiteit. Voor reizigers met een visuele beperking zit er een knop aan de zijkant van iedere paal. Als hierop wordt gedrukt, hoort de reiziger de informatie die op dat moment op het scherm zichtbaar is.

installatie van digitale schermen
in voertuigen

Ook in voertuigen wil GVB reizigers beter informeren. Om in deze informatie-behoefte te voorzien, worden er vanaf eind 2016 digitale schermen geplaatst in de voertuigen die hiermee nog niet waren voorzien. Op de schermen ziet de reiziger de verwachte aankomsttijd van de bus of tram, maar bijvoorbeeld ook de overstapmogelijkheden bij aankomst.

conducteurs hebben belangrijk
middel om reizigers beter te
informeren

Mobiele apparaten voor conducteurs

In 2016 introduceerde GVB mobile devices, mobiele apparaten waarop conducteurs informatie opzoeken waardoor zij reizigers nog sneller kunnen helpen bij vragen. Het device biedt toegang tot een digitaal stratenboek, evenementenagenda's van belangrijke locaties zoals Amsterdam ArenA en Westergasfabriek, de GVB-app en de 9292-app. Het device kan de OV-chipkaart van reizigers uitlezen, waardoor het saldo, de producten die op de kaart zijn geladen en de reishistorie kunnen worden ingezien.

start van integrale verbetering
website en app

GVB online

In 2016 heeft GVB een online visie opgesteld, waarin de toekomst wordt geschetst van de wijze waarop reizigers worden geïnformeerd via allerlei communicatie-platforms. De visie en hieraan gekoppelde planning is de start van een integrale verbetering van onder andere de website van GVB en de app.

verdere professionalisering

Tickets & Info-locaties

In 2016 hebben de medewerkers van de Tickets & Info-locaties gewerkt aan verdere professionalisering. Gastvrijheid, serviceverbetering en cultuurverandering stonden hierbij centraal. Het accent voor de Tickets & Info-locaties zal verder verschuiven van kaartverkoop naar het verstrekken van informatie.

vervanging en uitbreiding

Ticket vending machines

De huidige TVM's (kaartautomaten) zijn aan het eind van de technische- en economische levensduur en GVB heeft voorbereidingen getroffen om deze te vervangen. Ook wordt een uitbreiding van de halte-automaten voorbereid.

belangrijk in verband
met groei toerisme

Wederverkoopnetwerk

Al enkele jaren bouwt GVB aan een distributienetwerk met wederverkopers. Het netwerk telt ruim honderd gemaks- en tabakswinkels zoals Primera, AKO, Bruna en de 50 GVB Servicepunten. Op al deze punten wordt bijna het hele assortiment vervoerbewijzen verkocht en kunnen reizigers bijvoorbeeld saldo of een maandabonnement op hun OV-chipkaart laden en cash betalen. Ook circa honderdvijftig hotels verkopen kaartjes. Zij vertegenwoordigen samen zo'n 26.000 hotelkamers, oftewel tachtig procent van de Amsterdamse hotelmarkt. De komende jaren groeit het toerisme naar verwachting jaarlijks met 5 procent, van 15 miljoen nu naar 23 miljoen bezoekers in 2025. Daarom is het belangrijk dat het wederverkoopnetwerk van GVB daar goed op aansluit. Naast het wederverkoopnetwerk worden kaartjes verkocht in de webwinkels, in de voertuigen en via Park & Ride.

TABEL 2.8 **Fysieke verkooppunten buiten voertuig**

	2016
Aantal	
Servicepunten	50
Winkels	110
Hotels	150
Halteautomaten	91
Gemaksautomaten op haltes	10
Tickets & Info-balies	4
Gele ophaalautomaten	250

digitale OV-chipkaart op de SIM-kaart	In- en uitchecken met smartphone OV-chip mobiel is een nieuwe manier van betalen in het OV, namelijk door gebruik te maken van een digitale OV-chipkaart op de SIM-kaart in een mobiele telefoon. In 2016 verrichtte GVB, als initiatiefnemer voor alle ov-bedrijven een proef met OV-chip mobiel. De proef is inmiddels geëvalueerd. De resultaten zijn zeer positief en GVB en de overige vervoerders bereiden zich voor op verdere implementatie van deze nieuwe manier van betalen.
positieve bijdrage aan imago OV en aan kwaliteitsbeleving	Stations, perrons en haltes GVB heeft afspraken gemaakt met Gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam over de commerciële ontwikkelingen op metrostations. Het primaire doel is het bijdragen aan een positief imago van het OV en aan de kwaliteitsbeleving van reizigers. Een tweede ambitie is het genereren van extra inkomsten.
gesprekken met potentiële ondernemers gevoerd	In eerste instantie zijn vijf metrostations bestemd voor stationsontwikkeling: Centraal Station, Weesperplein, Station Noord, Wibautstraat en Waterlooplein. Voor deze vijf stations is in 2015 de branchering en het ontwerp van de winkels bepaald. Op basis van deze branchering zijn in 2016 gesprekken gevoerd met potentiële ondernemers.
eerste ondernemer gecontracteerd	In 2016 is Einstein Coffee als huurder en exploitant van de commerciële ruimtes op de metrostations Centraal Station en Waterlooplein gecontracteerd. De winkel op Centraal Station zal volgens planning tien weken na oplevering van de centrale verdeelhal door Gemeente Amsterdam worden geopend. Om de sfeer te verbeteren heeft GVB een proef gedaan met geur-dispensers, kunstobjecten en live-muziek. De opening van de commerciële ruimtes in Centraal Station en Waterlooplein, gepland in 2017, zijn in het verslagjaar voorbereid.

JAN



Maatregelen na serie overvallen op de bus

Eind 2015 en begin 2016 werd Amsterdam opgeschrikt door een reeks overvallen op buschauffeurs. GVB nam daarop direct veiligheidsmaatregelen en versnelde ook het proces om over te gaan op cashloos OV. Reizigers werden gestimuleerd om hun kaartje vóór het instappen te kopen. Daardoor zijn er minder cash-handelingen op de voertuigen nodig. GVB schreef extra voorverkoopadressen aan en plaatste extra kaartverkoopautomaten op Centraal Station en andere drukke haltes in de stad. Het veilig maken en houden van het OV is een gezamenlijke opdracht voor GVB, politie, justitie en gemeente. Burgemeester van der Laan kwam langs bij de busmedewerkers en stak ze een hart onder de riem. Hij gaf aan dat hij 'topprioriteit' geeft aan de aanpak van de overvallen op buschauffeurs. GVB-medewerker Ruud Bonneveld die zelf een overval meemaakte: "Ik vind het geweldig dat hier op deze wijze aandacht aan wordt besteed. Dat doet me echt goed."

- Afscheid van de M2/M3-metro (Zilvermeeuw).
- Instroom nieuwe M5-metro's compleet (28 stuks).
- GVB steunt stichting 'Amsterdammer van het jaar'.
- Extra promotie dit jaar voor het Amsterdam Travel Ticket.
- IJveer 55 vaart tijdelijk als 'Tulpenpont' (samenwerking met bloemenzaak 24flower op de NDSM-werf).

FEB



Dynamische reisinformatie (DRIS) op de haltes

In Amsterdam staan steeds meer DRIS-palen met dynamische reisinformatie. Na een uitgebreide testperiode, kan het systeem worden geïnstalleerd op in totaal zo'n 500 locaties in de stad. Een belangrijk verschil met de oude informatiepalen is de aansturing door het nieuwe berichtenbeheersysteem RIVIERA. Dit systeem is op de verkeersleiding van GVB aangesloten en geeft de mogelijkheid om bij verstoringen tekstberichten te plaatsen. Dit helpt reizigers bij het kiezen van hun vervolgreis. Reizigers met een visuele beperking halen hun informatie op via een audioweergave, via een knop aan de zijkant van de DRIS-paal.

- Reis van de Reiziger, fase 2 van start.
- Reclameberichten op tv-schermen in de bussen.
- Pantar maakt vanaf nu extra, ook na de spits de bussen schoon.
- Campagne I travel Business Card, samenwerking met de Mobiliteitsfabriek.
- GVB is partner voor de Herdenking Februaristaking 1941, Amsterdam houdt 1 minuut OV-stilte.

MRT



Stationsrenovatie Oostlijn

De renovatie van de metrostations langs de Oostlijn is van start gegaan. Er komt meer licht en ruimte en de drukke stations krijgen extra trappen en liften. Als eerste is Holendrecht aan de beurt. Het station krijgt twee nieuwe liften en de donkere hoeken en nissen worden weggehaald. De wanden zijn schoongemaakt en mooi betegeld, de vloeren zijn gepolijst. Het ziet er weer fris uit. De gemeente, afdeling Metro en Tram, is opdrachtgever voor de werkzaamheden. GVB zorgt dat reizigers ook tijdens de verbouwingen hun weg kunnen vinden en weten hoe ze met het OV verder reizen.

[wijnemenjemee.nl/oostlijn]

- De eerste CAF-metro's worden omgedoopt tot "mini-M5". Ze krijgen dezelfde grijs/rode kleurstelling als de M5-metro's, de stijl van R-Net, het hoogwaardige Randstadnetwerk.
- In maart was er ook een grote storing aan het OV-chipkaartsysteem: abonneementhouders (GVB Zone en Randstad Noord Zone) reisden op saldo in plaats van op hun abonnement. Gedupeerden kregen onterecht betaald saldo retour.
- Tests Noord/Zuidlijn: de eerste M5-metro rijdt naar Noord.
- GVB Rail Services vervangt de tramrails op het Rokin (project de Rode Loper).

APR



Extra druk in Noord

Niet alleen de Amsterdammers zelf, ook steeds meer toeristen en dagjesmensen reizen volop naar Noord. En met de aanstaande opening van de A'DAM Toren heeft de stad er weer een aantrekkelijke bestemming bij aan het IJ. We zetten daarom extra veren in: er vaart een derde spitspont tussen Centraal Station en Buiksloterweg en bij wijze van proef vaart er niet één, maar zetten we twee nachtelijke ponten in op diezelfde verbinding.

- De proef met de spuugkit, om DNA van daders mee veilig te stellen, leidt tot een eerste veroordeling. GVB besluit om de proef te verlengen.
- Eerste testrit Noord/Zuidlijn op hoge snelheid.
- Na de succesvolle proef in 2015, kan tramlijn 26 ook dit jaar blijven rijden tijdens Koningsdag.
- De speciale Johan Cruijfftram krijgt veel bekijks. GVB zet de tram in ter ere van Cruijffs verjaardag.

Betrouwbaar openbaar vervoer

De drukte van Amsterdam, de evenementen die plaatsvinden, de toename van het verkeer en de beperkte capaciteit aan materieel maken het uitdagend om de dienstregeling onder alle omstandigheden op ieder moment zorgvuldig uit te voeren. GVB besteedt veel aandacht aan betrouwbare en veilige uitvoering van het openbaar vervoer.

Zorgvuldige uitvoering dienstregeling

uitval toegenomen

Uitval

In het verslagjaar reed 99% van alle bussen en trams en bijna 98% van alle metro's volgens dienstregeling. Daar waar zij niet reden, is sprake van uitval. Ten opzichte van 2015 is de uitval over de gehele linie licht gestegen. De uitval bij Metro is met name verslechterd door problemen met de sneltrams en de infrastructuur.

TABEL 2.9 Uitval

Percentage, per modaliteit, inclusief capaciteitsuitval bij Bus en Metro	2016	2015	verschil %
Bus	0,92	0,88	+0,04
Metro	2,25	1,91	+0,34
Tram	1,31	1,23	+0,08

Vertrekpunctualiteit

De bussen, trams en metro's die volgens dienstregeling rijden, moeten zoveel mogelijk punctueel vertrekken. Hierin vertoonden alle modaliteiten in 2016 een verbetering ten opzichte van een jaar eerder. In 2016 zijn verbetermaatregelen getroffen om de doorstroming in het OV te bevorderen die mede tot deze verbeteringen hebben geleid.

TABEL 2.10 Vertrekpunctualiteit

Percentage, per modaliteit. Inclusief knooppuntpunctualiteit bij Bus en Tram	2016	2015	verschil %
Bus	88,5	87,0	+1,5
Metro	92,4	91,4	+1,0
Tram	86,6	86,4	+0,2

perspectief van vervoersomvang

Transportveiligheid

Een veilige uitvoering van het openbaar vervoer staat voorop. Ieder ongeval is er één te veel. Toch moeten de aantallen in het perspectief worden geplaatst van de vervoersomvang van GVB: 234 miljoen reizigersritten waarmee 899 miljoen reizigerskilometers zijn afgelegd per bus, tram of metro.

3% meer aanrijdingen

Aanrijdingen

In het verslagjaar zijn bij de modaliteiten Bus, Metro en Tram in totaal 1.278 aanrijdingen geregistreerd. Na jaren van daling ziet GVB zich sinds 2014 geconfronteerd met een stijging.

TABEL 2.11 Aanrijdingen

	2016	2015	verschil
Aantal			
Bus	621	590	+31%
Metro	9	8	+1%
Tram	648	639	+9%
Totaal	1.278	1.237	+41%

oorzaak: toegenomen drukte

Aanrijdingen Bus

De toegenomen drukte in Amsterdam leidt tot een toename van het aantal aanrijdingen. Het betreft relatief kleine aanrijdingen met vooral materiële schade. Het is druk qua infrastructurele werkzaamheden, met veel (voor bussen vaak te krappe) wegfazettingen, en het is druk qua medeweggebruikers. De locaties waar in 2016 de meeste schades zijn ontstaan, zijn de drukke plekken in de stad zoals de Piet Heinkade en de Johan van Hasseltweg.

grondig onderzoek naar
twee vergelijkbare
kop/staart-botsingen

Aanrijdingen metrolijn 51 en tramlijn 5

Bij de halte Oranjesaan zijn metrolijn 51 en tramlijn 5 op 1 februari 2016 op elkaar gebotst. Op hetzelfde station herhaalde een soortgelijk incident zich op 16 november 2016, ook toen vond een kop/staart-botsing plaats tussen de twee lijnen. Bij deze laatste botsing raakten vier passagiers lichtgewond. Door GVB is grondig onderzoek uitgevoerd naar deze ongevallen. Diverse opvolgingen en aanbevelingen zijn hieruit voortgekomen. Naast het interne onderzoek voert de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) een integraal onderzoek uit naar de ongevallen op lijn 51.

veel aandacht voor
transportveiligheid

In 2016 is bij Metro veel aandacht geweest voor transportveiligheid. Alle keuringen van personenvervoerders en verkeersleiders Metro in het kader van de Wet lokaal spoor zijn tijdig afgerond. GVB is er trots op dat tijdens diverse praktijkaudits van de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) geen onvolkomenheden of verbeterpunten zijn gesignaleerd.

Aanrijdingen Tram

Op het gebied van schades en aanrijdingen ziet Tram een negatieve trend. De oorzaak ligt hier, net als voor Bus, met name in de drukte in de stad.

mobile eye helpt in
de dode hoek

Om schades en aanrijdingen te verminderen is Tram een proef met een zogenaamd 'mobile eye' gestart. Deze combinatie van een camera en sensoren op de kop van de tram moeten bestuurders helpen bij het zien van weggebruikers in de dode hoek. Het systeem moet aanrijdingen met derden en schade aan materieel verlagen.

verbod op het gebruik van mobiele telefoons door personenvervoerders. Actieve controle door GVB en derden

Verbod op gebruik mobiele telefoons door bestuurders en schippers

De klantenservice registreerde in 2016 32 klachten over bellende of anderszins de mobiele telefoon gebruikende personenvervoerders of schippers, tegenover 23 klachten in het voorgaande jaar. Speerpunt van het veiligheidsbeleid van GVB is een totaalverbod op het gebruik van mobiele telefoons door personenvervoerders. Gebruik van mobiele telefoons en professionaliteit in het verkeer gaan niet samen. In 2016 is het beleid aangescherpt en breed gecommuniceerd aan het rijdend en varend personeel. Om het beleid te handhaven, worden er door in- en externen controles uitgevoerd.

ILT beoordeelde GVB positief

Audit naar onderhoud van railmaterieel

Begin oktober nam de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) een officiële audit af om vast te stellen hoe GVB het onderhoud aantoonbaar uitvoert. GVB werd positief beoordeeld.

13% minder reizigers gewond

Gewonde reizigers

Het aantal gewonde reizigers als gevolg van botsingen, vallen in het voertuig of bij in- en uitstappen bedroeg in het verslagjaar 164. Dat waren er 24 minder (13%) ten opzichte van 2015.

TABEL 2.12 Gewonden

	2016	2015	verschil
Gewonde reizigers, exclusief onwelwordingen			
Bus	74	77	-3
Metro	5	11	-6
Tram	85	100	-15
Totaal	164	188	-24
Gewonden in stations of op perrons			
Metro	31	26	+5
Gewonde medeweggebruikers			
Bus	23	33	-10
Metro	6	2	+4
Tram	69	52	+17
Totaal	98	87	+11

Passages van stoptonend sein

Als een metro of tram door een stoptonend sein rijdt, vergelijkbaar met 'door rood rijden', kan een gevaarlijke situatie ontstaan. Conform procedure wordt iedere 'stoptonend sein' (STS)-passage gemeld aan de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) en vindt er ook intern onderzoek en analyse plaats.

TABEL 2.13 STS-passages

	2016	2015	verschil
Passage van stoptonend sein			
Metro	15	14	+1
Tram	29	30	-1
Totaal	44	44	0

aantal STS-passages is gelijk gebleven. GVB heeft diverse maatregelen getroffen om resultaten te verbeteren

Het aantal STS-passages is gelijk gebleven. Bij Metro vonden vier voorvallen op dezelfde dag in ongeveer hetzelfde gebied plaats als gevolg van gladheid door bladval in combinatie met regen en wind. Bij Tram bleek dat bestuurders die minder vaak op lijn 26 rijden, relatief veel STS-passages veroorzaken. In 2016 zijn diverse maatregelen getroffen om passage van een stop-tonend sein te voorkomen. GVB heeft onder andere waarschuwborden voor bestuurders geplaatst, her-instructie en opfrisinstructie geïntroduceerd, een simulatieopstelling van een tunnel gemaakt in de remise en een mini-website ontwikkeld waarop instructiefilmpjes voor bestuurders zijn geplaatst.

Aanvaring Oostveer

Het Oostveer heeft in december een aanvaring gehad met een ander schip. Passagiers vielen op de grond en waren geschrokken. Er zijn bij de aanvaring geen gewonden gevallen. GVB heeft een onderzoek ingesteld naar de oorzaak.

sociale veiligheid van reizigers en medewerkers op de eerste plaats

Sociale veiligheid

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

overvallen bij Bus

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

elk incident of elke bedreiging is volstrekt onacceptabel

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

weren van contant geld in bus en tram

Veilig betalen

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

aanmoedigen reizen op saldo en walverkoop, faciliteren kaartbetalingen in voertuigen

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

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

aantal incidenten gestegen

Aantal incidenten

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

TABEL 2.14 Incidenten

	2016	2015	verschil
Sociale veiligheid bij Bus, Tram, Metro, Veren, Tickets & Info en streekvervoer			
Aantal incidenten	2.139	1.974	+8,4%

Spuugkit en Veilige Publieke Taak

GVB is al jaren partner in de ketengroep ketenintensivering Veilige Publieke Taak (VPT) Amsterdam. Dit is een voortvloeisel uit een landelijke aanpak om agressie en het geweld tegen werknemers met een publieke taak te verlagen. De nadruk van VPT ligt op afstemming met ketenpartners en de eenduidigheid in aanpak door en samenwerking met politie en het openbaar ministerie (OM). Op dinsdag 12 april 2016 organiseerde het openbaar ministerie een themazitting VPT in de rechtbank van Amsterdam. Tijdens deze zitting dienden twee zaken waarbij een medewerker van GVB het slachtoffer was van geweld. De verdachte van spugen in het gezicht van een handhaver van OV-Zorg werd achterhaald door het gebruik van de spuugkit, waarmee de spuug wordt veiliggesteld waardoor DNA kan worden afgenomen. Hij werd veroordeeld tot een taakstraf van 40 uur en het betalen van een schadevergoeding van € 200 aan het slachtoffer.

aangereden op circa 8.000 incidenten, waarvan circa 1.300 met prioriteit

Aantal voorvallen waarop is aangereden door OV-zorg

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

aangereden op circa 8.000 incidenten

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

aantal zwartrijders gelijk gebleven

Beperking van zwartrijden

Op basis van controles is het aantal zwartrijders vastgesteld. In 2016 is het aandeel zwartrijders gelijk gebleven op 1,1%. Bij alle vervoersmodaliteiten was sprake van een forse afname, behalve bij Metro. Het aantal zwartrijders bij de tramlijnen zonder conducteur blijft het hoogst: bijna 3% reed hier mee zonder geldig vervoersbewijs.

TABEL 2.15 Zwartrijden

	2016	2015	verschil
Bus	0,40%	0,60%	-0,20%
Metro	2,00%	1,70%	+0,30%
Tram, lijnen zonder conducteur	2,80%	3,70%	-0,90%
Tram, lijnen met conducteur	0,30%	0,40%	-0,10%
Gewogen gemiddelde	1,10%	1,10%	-

Ontwikkelingen OV-netwerk Concessie Amsterdam

Noord/Zuidlijn

Omdat de startdatum van de Noord/Zuidlijn is aangepast naar 22 juli 2018, zijn alle planningen herijkt. In aanvulling hierop heeft GVB een analyse uitgevoerd om de neveneffecten in beeld te brengen. Deze analyse geeft inzicht in de indirecte gevolgen van de nieuwe indienststeldingsdatum op de bedrijfsvoering van GVB. Hierbij valt te denken aan overige projecten, vervoerplanning en concessieverlenging in relatie tot reizigerstevredenheid.

2016 stond voor de Noord/Zuidlijn vooral in het teken van uitvoering van testactiviteiten. In de stations zijn testen uitgevoerd van diverse installaties en stationssystemen. Voor het testen van de treinbeveiliging en -aansturing, dat begin 2017 is gestart, hebben in 2016 diverse voorbereidingen plaatsgevonden.

De migratiestrategie voor het nieuwe treinbeveiligingssysteem Signalling & Control (S&C) dient in het eerste kwartaal van 2017 te worden afgerond. Op directieniveau is een taskforce actief die hieraan sturing geeft. Het treinbeveiligingssysteem is een voorwaarde voor een tijdige en beheerste indienststelling van de Noord/Zuidlijn.

Voor GVB blijft de materieelbeschikbaarheid het belangrijkste aandachtspunt binnen het project.

Amstelveenlijn

van metro naar tram

In opdracht van Vervoerregio Amsterdam wordt de Amstelveenlijn vernieuwd. Dat deze vernieuwing noodzakelijk is, werd ook in 2016 zichtbaar door het grote aantal verstoringen waar GVB en de reizigers mee werden geconfronteerd. De metrolijn wordt omgebouwd naar een tramlijn om zo een betrouwbare, snelle, veilige en comfortabele tramverbinding te realiseren tussen Station Zuid en Amstelveen Westwijk.

tijdelijk busvervoer

In bepaalde periodes zullen lijn 5 en 51 door de werkzaamheden niet kunnen rijden tussen Station Zuid en Amstelveen. Een belangrijke taak van GVB tijdens de bouwfase is het aanbieden van tijdelijk busvervoer. Vast staat dat lijn 51 stopt met rijden op 1 maart 2019. Vanaf dan tot de start van de nieuwe Amstelveenlijn, zal GVB een busverbinding tussen Amstelveen Westwijk en Station Zuid realiseren.

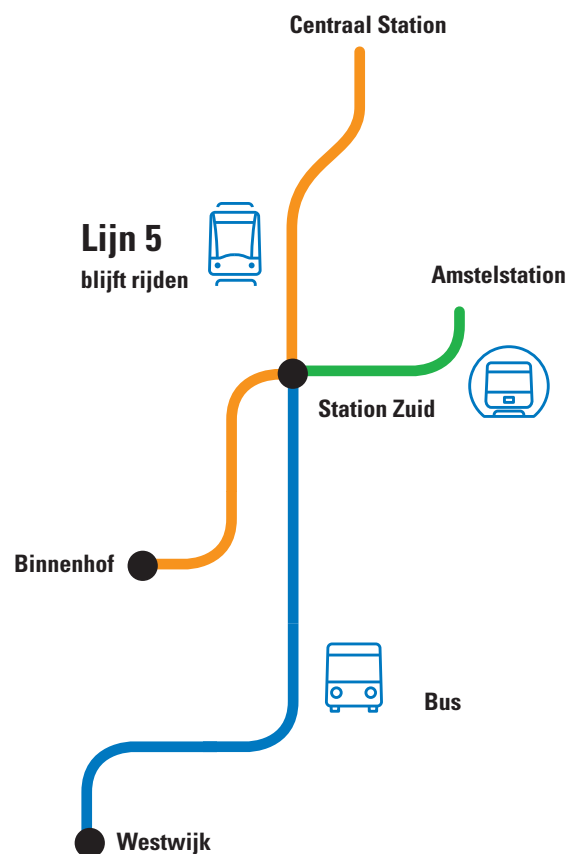
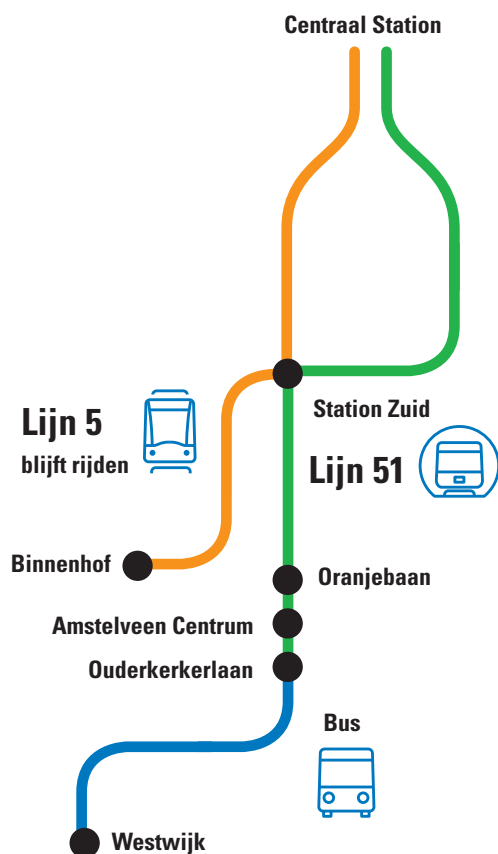
voorbereidingen buspendel
gestart

Uitgaande van een referentieplanning, is de voorbereiding van deze grote buspendel in 2016 al gestart. Routes en haltes zijn bekend en afgestemd met alle stakeholders. In bewonersbijeenkomsten is door GVB en de projectorganisatie een toelichting gegeven om betrokkenen te informeren. In 2017 zal de definitieve planning bekend worden, mede op basis van de winnende bieding.

FIGUUR 2.1 **Mijlpalen Amstelveenlijn**



FIGUUR 2.2 OV tijdens bouw Amstelveenlijn



Bron: www.amstelveenlijn.nl

Situatie tussen 2018 en eerste kwartaal 2019

Begin 2019 wordt de Amstelveenboog (de tunnel tussen station Amsterdam Zuid en de Buitenveldertselaan) buiten gebruik genomen. Tussen de start van de bouw (2018) en dat moment (eerste kwartaal van 2019) is het openbaar vervoer als volgt:

- Lijn 51 blijft rijden tussen Centraal Station en Ouderkerkerlaan.
- Tussen halte Ouderkerkerlaan en Westwijk worden bussen ingezet in plaats van trams.
- Lijn 5 blijft rijden zoals gebruikelijk (Centraal Station – Binnenhof).

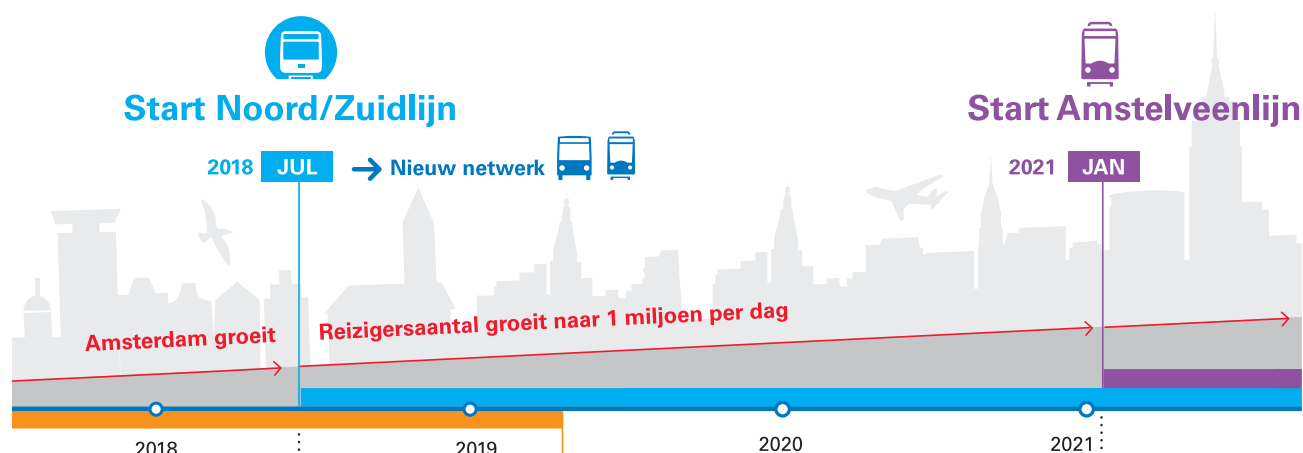
Situatie tussen eerste kwartaal 2019 en eind 2020

Tussen de buitengebruikname van de Amstelveenboog en de voltooiing van de bouwwerkzaamheden aan de Amstelveenlijn is het openbaar vervoer als volgt:

- Lijn 51 kan niet langer rijden tussen Station Zuid en Westwijk. Hier worden bussen ingezet.
- Lijn 5 blijft rijden zoals gebruikelijk (Centraal Station – Binnenhof).
- Tussen Station Zuid en Amstelstation blijft er een metroverbinding.

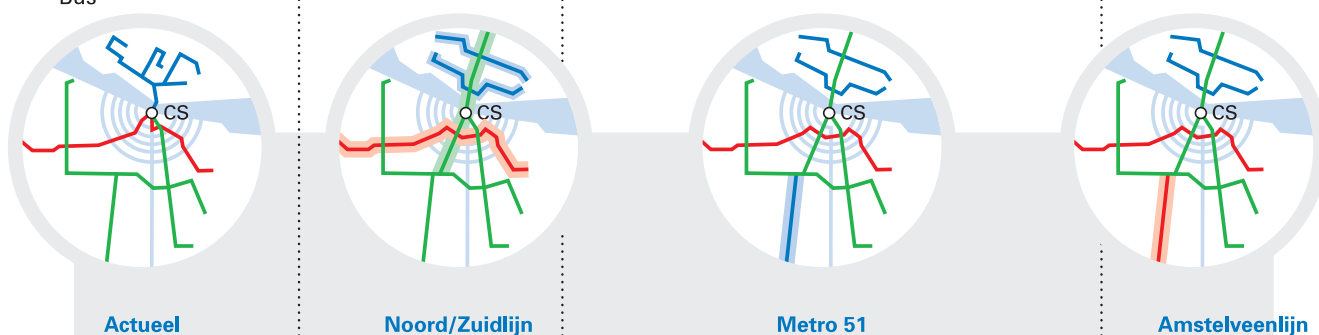
FIGUUR 2.3 **Systeemsprongen, netwerk en materieelbehoefte**

Systeemsprongen

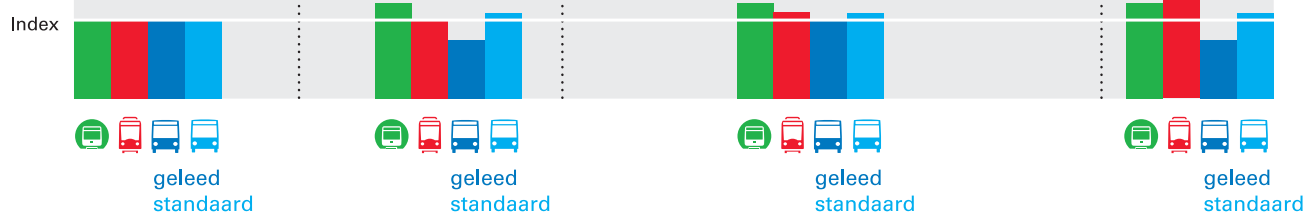


Netwerk

- Metro
- Tram
- Bus



Materieelbehoefte



Vervoerplan bij start Noord/Zuidlijn

In oktober 2016 heeft GVB het concept-Vervoerplan bij start Noord/Zuidlijn aangeboden aan Vervoerregio Amsterdam. In december 2016 heeft Vervoerregio Amsterdam het plan goedgekeurd. Een korte samenvatting van het Vervoerplan bij start Noord/Zuidlijn is opgenomen in het hoofdstuk Koers op pagina 58.

Materieel

geen flexibele schil
achter de hand

De implementatie van de Noord/Zuidlijn en Amstelveenlijn zorgen voor grote veranderingen in de behoefte aan materieel en onderlinge afhankelijkheden, zowel in de tijdelijke als operationele situatie. Omdat er krapte heerst in materieel is er bij alle modaliteiten weinig tot geen flexibiliteit om bij te springen, terwijl een bepaalde flexibiliteit juist bij dit soort systeemsprongen erg welkom is.

focus op instandhouding,
levensduurverlenging
en instroom

De komende jaren staan daarom in het teken van instandhouding van bestaand materieel en levensduurverlengend onderhoud, instroom van nieuw materieel en het zo goed mogelijk omgaan met de beschikbare capaciteit. In figuur 2.3 zijn de systeemsprongen in het netwerk weergegeven, inclusief de gevolgen voor de vraag naar materieel.

Huidige vloot

9 bussen en 1 veerpont
toegevoegd

Eind 2016 had GVB 203 bussen, 200 trams, 90 metro's & sneltrams en 18 veren & ponten ter beschikking. In het verslagjaar zijn negen nieuwe bussen ingestroomd en is IJveer 60 in de vaart genomen.

TABEL 2.16 Materieelomvang

	2016	2015	2014	2013	2012
Aantallen, ultimo jaar					
Bussen	203	194	198	198	199
Trams	200	200	213	213	216
Metro's en sneltrams	90	90	103	105	104
Veren en ponten	18	17	17	17	12

Metro

materieel voor Noord/Zuidlijn
al aanwezig

GVB heeft 90 metro's/sneltrams in vijf series; de S1, S2, S3, M4 en M5. Alleen het S-materieel is geschikt voor Metrolijn 51. Alleen de M5 is geschikt voor de Noord/Zuidlijn. Omdat de M5-metro's allemaal zijn geleverd, beschikt GVB nu reeds over het materieel om de Noord/Zuidlijn te gaan rijden.

grootste deel van vloot bereikt
einde levensduur

Het overige deel van de vloot bereikt grotendeels de komende 10 jaar het einde van de levensduur; de S1 vanaf 2020, de S2 vanaf 2024 en de S3 en M4 vanaf 2026.

capaciteit onder druk

In de periode vanaf de start van de Noord/Zuidlijn medio 2018 tot het moment van instroom van de eerste M7-metro's in 2022 zal de capaciteit onder druk staan.

aanbesteding gestart

M7-serie

Eind 2016 is de aanbesteding gestart van de M7-metro's. Het betreft een basisbestelling van 30 voertuigen en een optionele hoeveelheid van 30 voertuigen. De voertuigen zullen semi-automatisch (GOA 2+) moeten kunnen rijden en ook voorbereid zijn om geheel automatisch te rijden (GOA 4), net zoals de M5-serie.

GVB is voornemens
contract over te nemen

Overdracht koopovereenkomst M5 van Gemeente Amsterdam aan GVB

Het koopcontract van de M5-metro's is gesloten tussen afdeling Metro en Tram van Gemeente Amsterdam en de leverancier van de voertuigen. GVB is voornemens het contract over te nemen en heeft in 2016 met Gemeente Amsterdam overlegd over de voorwaarden. GVB verwacht in 2017 hierover tot definitieve afspraken te komen.

verhoging veiligheid	<i>Veiligheidsconcept Lijnwerkplaats Metro</i> GVB heeft geïnvesteerd in de veiligheid van de Lijnwerkplaats Metro door de bestaande sporen van hetzelfde (nieuwe) veiligheidsconcept te voorzien als de nieuwe sporen.
sneller repareren en wassen	<i>Washal en quickservicehal emplacement Amstel</i> Sinds september 2016 is het emplacement Amstel (tussen stations Spaklerweg en Van der Madeweg) gereed. Het meest centraal gelegen emplacement is uitgerust met een washal en quickservicehal, die in de avond en nacht dienen voor verwijdering van graffiti.
druk op beschikbaarheid	Tram GVB beschikt over 200 trams. Vanwege de hoge reizigersgroei in 2015 en 2016 is het plafond bereikt van de capaciteit van het beschikbare trammaterieel. Dit leidt tot grote druk op de beschikbaarheid.
komst van Noord/Zuidlijn levert elders inzetbare trams op	Om de groei in de stad te accommoderen, is ervan uitgegaan dat de trams die vrijkomen als gevolg van de metroverbinding Noord/Zuidlijn, kunnen worden ingezet op andere lijnen. De afgelopen jaren was de reizigersgroei echter hoger dan verwacht en de startdatum van de Noord/Zuidlijn is verschoven, waardoor de prognoses bijgesteld zijn. De komst van de Noord/Zuidlijn is voor Tram belangrijk om de groei aan te kunnen.
bestelling 63 nieuwe trams	<i>Bestelling 15G-trams</i> GVB heeft in november een overeenkomst getekend met leverancier CAF voor de levering van 63 nieuwe trams (basisbestelling), met een optie op nog eens 60 stuks. De aankoop van dit nieuwe materieel gebeurt in opdracht van Vervoerregio Amsterdam die hier ook een investeringssubsidie voor verstrekt. De nieuwe trams zijn bedoeld voor de vernieuwde Amstelveenlijn en als vervanging van de 11G- en 12G-series, die bijna aan het einde van hun levensduur zijn. In 2017 wordt de 'mock-up', een statisch model op ware grootte van een deel van de tram, geplaatst. Na de ontwerpfase, het opstarten van de productie, uitgebreide testen en toelating op het tramnetwerk, zullen de eerste nieuwe trams naar verwachting in de tweede helft van 2019 instromen. Naar verwachting rijden rond 2022 alle nieuwe voertuigen uit de basisbestelling.
technisch haalbaar om voertuigen tot 2025 operationeel te houden	<i>Voorstel levensduurverlenging 11G/12G- en S1-trams</i> GVB onderzoekt de mogelijkheid om de 11G/12G- en S1-serie langer in dienst te houden. Deze trams bereiken volgens de oorspronkelijke materieelplanning vanaf 2020 het einde van hun levensduur maar kunnen na levensduurverlengend onderhoud langer worden ingezet. Op basis van huidige inzichten is het technisch haalbaar om de voertuigen tot 2025 operationeel te houden. In 2017 zal besloten worden of de levensduurverlenging wordt uitgevoerd.
technisch noodzakelijke revisie om beoogde levensduur voertuigen te bereiken	<i>13G/14G (Combino)clusterbeurt</i> Reeds in 2015 bleek dat bepaalde Combino-trams structurele technische problemen vertonen die verholpen moeten worden om de levensduur van 30 jaar te kunnen halen. In 2016 is na nader onderzoek gebleken dat de geconstateerde ontwikkelingen zich hoogst waarschijnlijk zullen voordoen bij alle 155 trams uit deze serie.
extra dotatie aan de voorzieningen	Ter voorbereiding op de revisie heeft GVB inspecties en enkele proefbeurten uitgevoerd en second opinions laten uitvoeren. Hieruit is gebleken dat GVB genoodzaakt was om de voorziening voor de instandhoudingsverplichtingen te verhogen met € 18,7 miljoen. Deze dotatie komt ten laste van het resultaat in het verslagjaar.

Bus

De modaliteit Bus is de flexibele schil van het vervoerssysteem. Met betrekking tot het busmaterieel heeft GVB de komende jaren uitdagingen op drie vlakken; de systeemsprongen, tijdelijke verkeersmaatregelen en de ambitie van een zero-emissievloot.

negen bussen in gebruik
genomen

Om de meer dan verwachte groei te accommoderen, heeft GVB begin 2016 negen bussen besteld. Deze bussen zijn in de loop van 2016 in gebruik genomen.

bestelling zero-emissiebussen
voorbereid

Vanaf 2019 worden bussen die aan het einde van hun levensduur zijn, vervangen door nieuwe zero-emissiebussen. Het bestelvolume voor de eerste levering in 2019 bevat naar huidige inzichten ten minste 28 voertuigen. GVB zet hiermee een eerste stap in het voornemen om het busvervoer in Amsterdam in 2025 volledig emissievrij te maken.

De afspraak om het busvervoer volledig emissievrij te hebben in 2025, werd eerder in 2016 gemaakt door GVB en Gemeente Amsterdam en vastgelegd in het Convenant Duurzaamheid. De gemeente, Vervoerregio Amsterdam en GVB zijn voornemens in de eerste helft van 2017 een besluit te nemen over de techniek, waarna de aanbesteding medio 2017 kan starten.

Veren en ponten

IJveer 60

nieuw IJveer in de vaart
genomen

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

voorbereid op nieuwe
emissienorm

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

nieuwe schepen in het
vooruitzicht

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

ponthaven en werkplaatsen
gerenoveerd

Verbouwing ponthaven en werkplaatsen

Eind 2014 begon de grote verbouwing in de ponthaven. In 2016 is een groot deel van de werkplaatsen gerenoveerd. Volgens planning wordt in 2017 de middensteiger vervangen, waarmee de verbouwing succesvol zal worden afgesloten.

betere scheiding
fietsers en auto's

Dekindeling veerponten

Steeds meer fietsers en scooters maken gebruik van de veerponten op het Noordzeekanaal. Om iedereen veilig te kunnen blijven vervoeren, zijn proeven gedaan met de indeling van de dekken. Reizigers zijn tevreden over de nieuwe indeling. Vooral de fietsers hebben nu geen last van de uitlaatgassen van scooters en auto's.

Rail Services

op het gebied van
assetmanagement en -beheer

Eerste landelijke infranorm voor metro en tram

Sinds enige jaren overleggen de vier stadsvervoerbedrijven BRU, HTM, RET en GVB structureel met elkaar over assetmanagement en -beheer. Naast ervaringen uitwisselen is een van de belangrijkste doelen om tot landelijke normen te komen voor railinfra. In 2014 is een start gemaakt met lasnormen, in 2015 met slijpnormen. De werkgroep is in september tot een eindresultaat gekomen. In september is de eerste landelijke infranorm voor metro en tram ondertekend.

alle sporen vervangen,
grote klus

Werkzaamheden Leidseplein

Als onderdeel van de herinrichting Leidseplein werden in het najaar alle tramsporen vervangen. Van zaterdag 29 oktober t/m 4 november was het Leidseplein geheel of ten dele afgesloten voor vervoer, waardoor de lijnen 1, 2, 5, 7 en 10 moesten omrijden. Ook op het gebied van communicatie bleek het project een grote klus, mede omdat het project in fasen verliep.

gefaseerde spoorvervangings
bleek niet mogelijk

Werkzaamheden kruising Concertgebouwplein

Het Concertgebouwplein was van 17 tot en met 24 augustus afgesloten wegens spoorvervangings. Meestal voert GVB spoorvervangings gefaseerd uit, zodat trams over het spoor kunnen blijven rijden. Dat was bij deze vervangings niet mogelijk. Het spoor was zo versleten dat na verwijdering van het asfalt het gevaar bestond dat de rails zouden afbreken wanneer er een tram overheen zou rijden.

twee kilometer spoor vervangen

Werkzaamheden Cornelis Lelylaan

In de Cornelis Lelylaan is circa twee kilometer spoor vervangen. Hiervoor moest onder andere een buspendel van 22 bussen worden ingezet. De tramlijnen waren namelijk ingekort.

project de Rode Loper

Werkzaamheden kruising Ferdinand Bolstraat/ Ceintuurbaan

De aanleg van de nieuwe tramrails op het kruispunt van de Ferdinand Bolstraat en de Ceintuurbaan behoort tot project de Rode Loper: het opknappen van de straten waar de Noord/Zuidlijn onderdoor gaat. Helaas is de aanleg van de nieuwe fundering voor het laatste deel van de kruising niet goed gegaan: het onderbeton voor de nieuwe trambaan bleek te dun. Door de werkvolgorde te wijzigen, hoopt GVB de achterstand in te halen. Het werk rond de kruising moet halverwege 2017 klaar zijn.

Verkeersleiding

na twee jaar verbouwing
gereed

Crisisruimte Communicatie Centrum Vervoer geopend

In oktober heeft GVB de crisisruimte in de Communicatie Centrum Vervoer (CCV) geopend. In de afgelopen twee jaar is het CCV verbouwd en voorbereid op de komst van de Noord/Zuidlijn en de vervangings van veel belangrijke kernsystemen. De crisisruimte was de laatste fase van de verbouwing. GVB gebruikt de crisisruimte wanneer er grote verstoringen en/of calamiteiten in de uitvoering van de exploitatie zijn.

IT

basisvoorziening voor
connectiviteit nieuwe
applicaties

Aanleg GIVA backbone

Het project GIVA (generieke ICT-voertuigarchitectuur) is in het verslagjaar verder uitgerold. In 155 trams wordt een generieke ICT-infrastructuur als basisvoorziening ingebouwd. Hierop kan GVB verschillende nieuwe applicaties aansluiten, zoals het camera-, OV-chipkaart-, en het reisinformatiesysteem en EBS.

toekomstige mobilifoonsysteem
voor alle vervoersmodaliteiten

Implementatie MOBnext van start

De voertuigen van tramlijn 26 zijn in november voorzien van nieuwe mobilfoonapparatuur. Deze pilot is onderdeel van het project MOBnext, het toekomstige mobilifoonsysteem dat het huidige gaat vervangen. Als de proef zich heeft bewezen dan wordt het nieuwe mobilifoonsysteem geïmplementeerd in alle vervoersmodaliteiten: Bus, Tram, Metro en Veren. Als alles volgens planning verloopt, zijn alle modaliteiten in de eerste helft van 2017 voorzien van MOBnext.

keuze voor cloudtechnologie
voor kantoorautomatisering

Cloud-technologie

In 2016 heeft GVB zich voorbereid op toepassing van cloud-technologie. Hierbij zijn onder andere kosten, beveiliging en privacy-aspecten onderzocht. In 2017 verwacht GVB een aanvang te maken met implementatie van deze technologie.

MEI



Voortaan ook op saldo reizen in de nachtbus

Goed nieuws voor onze nachtbusreizigers: zij kunnen vanaf 11 mei hun nachtbusrit betalen met OV-chipkaartsaldo, zonder dat ze hiervoor een speciaal nachtbusproduct op hun kaart hoeven te zetten. Het aantal nachtbusreizigers dat voorheen reisde met het 'nachtbus saldo'-product op de kaart, was zeer laag en bleef ook laag ondanks de campagnes voor de bekendheid met het product laag.

Voortaan wordt bij het in- en uitchecken het vaste nachtbustarief van € 4,50 van het saldo op de OV-chipkaart afgeschreven. Voor de overstappers tussen GVB nachtbusen – een kleine 10% - geldt een extra overstaptarief. Voor deze groep reizigers blijft het handig om het 'nachtbus saldo'-product op hun kaart te laden. Met dit product is de overstap naar een ander GVB nachtbus gratis.

Nachtbusreizigers werden vanaf 17 mei geïnformeerd via een informatiecampagne. Met vrolijke feestgangers beeldden we uit dat het heel makkelijk is om gewoon met de OV-chipkaart de nachtbus in te gaan.

- **Renovatie Oostlijn: station Van der Madeweg is aan de beurt.**
- **Op Bevrijdingsdag 2015 ging de plaatsing van een 'pontenbrug' over het IJ helaas niet door vanwege het slechte weer. Op 5 mei 2016 was het echter prachtig weer, en kwam de brug alsnog.**
- **Spuugkit leidt weer naar een nieuwe verdachte.**
- **Tramlijn 24 tijdelijk uit de roulatie, trambestuurders van lijn 24 helpen tijdelijk de collega's van lijn 16.**

JUN



Ontwikkeling Vervoerplan bij start Noord/Zuidlijn

Vervoerkundigen van GVB hielden maar liefst 50 advies-sessies met reizigers, rijdend personeel, de gemeente, vervoerexperts en stakeholders, voor het Vervoerplan bij de start van de Noord/Zuidlijn. In de sessies werd onder andere gesproken over hoe GVB reizigers zo snel mogelijk kan vervoeren, met het beschikbare materieel, binnen de spelregels van de opdrachtgever. Er kwamen ook veel kritische vragen: zijn alle reizigers wel vertegenwoordigd? Waarom stellen jullie de kaders van de SRA (Vervoerregio Amsterdam) niet ter discussie? Kunnen jullie niet meer rekening houden met ouderen, we willen niet vaker overstappen?

De stemming verbeterde toen de deelnemers samen aan de optimale invulling van het Vervoerplan puzzelden. Ze kregen een aantal dilemma's voorgelegd, zoals wat te doen met de lijnen door de Leidsestraat als de drukte toeneemt, welke lijn moet dan wijken? De discussies waren verhit en in een aantal gevallen kwamen ook reizigers zelf er niet uit. Sommige deelnemers waren extra goed op de hoogte en zaten juist vol ideeën over hoe het anders kan en moet. Naast de bijeenkomsten werd (onder andere) ook een online enquête uitgezet. Ruim 500 GVB-medewerkers en 1100 reizigers vulden de enquête in.

- **Metrostation Centraal Station is aan de beurt (renovatie Oostlijn)**
- **GVBeestje in de trams (en later ook in de bus)**
- **Filmopnames in Amsterdam voor The Hitman's Bodyguard. Ook GVB helpt bij de opnames.**
- **Van de 500 geplande DRIS-palen is nu ongeveer de helft geplaatst.**

JUL



Zomerdienstregeling 17 juli t/m 27 augustus + zomerwerken

Tijdens de schoolvakantie van 17 juli tot en met 27 augustus zijn de scholen dicht en zijn veel mensen met vakantie. Met name in de spits is het dan een stuk rustiger in het openbaar vervoer. Daarom was er ook dit jaar weer een zomerdienstregeling. Trams, bussen en metro's reden iets minder vaak en de scholierenlijnen reden niet.

Tijdens de zomerperiode werd ook op diverse plekken in de stad aan de weg en aan de rails gewerkt. We probeerden met het OV zoveel mogelijk om het werk heen te rijden en de overlast voor reizigers en bewoners zo beperkt mogelijk te houden.

Tijdens de afsluiting van de IJtunnel gedurende 6 weken, was het extra druk bij IJplein in Noord. Daar konden passagiers overstappen op de pont en bussen. GVB zette extra verwijzers in, onder wie ook eigen kantoormedewerkers. Verder waren deze zomer ook het Concertgebouwplein, De Boelelaan en Cornelis Lelylaan aan de beurt voor een grondige opknappbeurt.

- **Ander groot nieuws deze maand: de nieuwe startdatum Noord/Zuidlijn werd bekend gemaakt. Op 22 juli 2018 gaat het gebeuren.**
- **EK Atletiek / samenwerking met NOS Sport en hardloper Patrick van Luijk.**
- **Halte Overtoomsesluis opgeheven.**
- **Gemeente Amsterdam steunt ons streven om in 2025 met alleen nog elektrische bussen te gaan rijden.**
- **GVB rijdt trots door de stad met de opvallende Europride tram.**
- **Eerste DRIS wordt geplaatst op IJ-zijde Centraal Station.**

AUG



Europride Canal Parade

Het was een speciaal jaar voor de Gay Pride in Amsterdam. Bij deze 21ste editie streek namelijk de EuroPride neer in onze hoofdstad. In totaal deden 80 Nederlandse en Europese boten mee met de Canal Parade. GVB was eveneens van de partij bij de botenparade, dit keer met een tot tram omgebouwde boot. Jacqueline Schellingerhout, teammanager bij GVB Tram unit 7/14: "Het was een superleuke ervaring om mee te varen. Samen swingend door de grachten en leuke interacties met het publiek. Kortom: we waren trots om te laten zien dat iedereen in alle vrijheid mag zijn wie hij/zij is!" Het thema van de EuroPride Amsterdam was 'Join our Freedom, Feel Free to Join us!'

- **GVB organiseert in samenwerking met het Grachtenfestival enkele concerten in de remise Lekstraat.**
- **Proef met Prioticket; een nieuw reisproduct, waarbij de OV-chipkaart toegang geeft tot bekende Amsterdamse attracties.**
- **Renovatie Oostlijn: de nieuwe loopbrug op station Van der Madeweg is klaar.**
- **GVB neemt afscheid van tram 794, een van de trams van het oudere type 9/10G**
- **De tram gaat naar de Museumtramlijn (EMA).**

Solide financiële bedrijfsvoering

Een solide financiële bedrijfsvoering is noodzakelijk voor de continuïteit van GVB. Daarbij houden we tegelijkertijd oog voor het gemeenschappelijk belang met Vervoerregio Amsterdam en de gemeente om de financiële middelen optimaal te benutten. Naar aanleiding van de meer dan verwachte reizigersgroei kon de jaarlijkse subsidie voor de exploitatie verder verlaagd worden. Deze vrijkomende financiële middelen kunnen gebruikt worden voor investeringen in het OV van de toekomst. Ondanks het negatieve resultaat over 2016 is de financiële positie van GVB solide. De komende jaren blijven uitdagend om een goed resultaat te behalen, gegeven de verder afnemende subsidie en de effecten van de veranderingen als gevolg van de Noord/Zuidlijn en de Amstelveenlijn.

Resultaat

Het bedrijfsresultaat over 2016 bedraagt € -11,5 miljoen. (2015: € 9,5 miljoen).

Het resultaat is negatief beïnvloed door enkele eenmalige kostenposten. De grootste is de voorziening van € 18,7 miljoen die getroffen moet worden voor de instandhouding van trams. Een andere tegenvaller is de werkgeverspremie voor WIA/WGA, die met terugwerkende kracht tot 2008 hoger is vastgesteld. Dit leverde GVB een kostenpost van € 1,4 miljoen op. Het genormaliseerde resultaat uit de reguliere bedrijfsvoering is € 8,6 miljoen positief.

Met ingang van 2016 dient GVB vennootschapsbelasting te betalen. Vanwege het negatieve resultaat ontstaat een voorwaartse verliesverrekening, die in combinatie met de tijdelijke verschillen tussen de commerciële en fiscale balans € 4,3 miljoen bedraagt. Het resultaat na belasting komt in 2016 hierdoor uit op € -7,2 miljoen.

TABEL 2.17 Winst- en verliesrekening

Geconsolideerd, bedragen x € 1 miljoen

	2016	2015	verschil
Bedrijfsopbrengsten	439,3	461,4	-22,1
Bedrijfslasten	450,8	451,9	-1,1
Bedrijfsresultaat	-11,5	9,5	-21,0
Financiële baten en lasten	0	-7,3	+7,3
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	-11,5	2,2	-13,7
Vennootschapsbelasting	4,3	-	+4,3
Resultaat uit deelnemingen	0	6,6	-6,6
Resultaat na belastingen	-7,2	8,8	+16,0

bedrijfsopbrengsten ruim
€ 22 miljoen gedaald

Bedrijfsopbrengsten

De bedrijfsopbrengsten zijn in het verslagjaar met € 22,1 miljoen gedaald in vergelijking met 2015. In het verslagjaar bedroegen deze € 439,3 miljoen, ten opzichte van € 461,4 miljoen in 2015.

TABEL 2.18

Bedragen x € 1 miljoen

	2016	2015	verschil
Netto-omzet	429,0	449,0	-20,0
Mutatie in onderhanden projecten	2,4	-0,8	3,2
Overige bedrijfsopbrengsten	7,9	13,2	5,3
Bedrijfsopbrengsten	439,3	461,4	-22,1

daling netto-omzet

Netto-omzet

De netto-omzet daalde in 2016 met € 20 miljoen ten opzichte van 2015 tot € 429,0 miljoen.

TABEL 2.19

Bedragen x € 1 miljoen

	2016	2015	verschil
Reizigersopbrengsten	275,2	263,7	+11,5
Contractopbrengsten	132,6	160,3	-27,7
Vervoerconcessie Amsterdam*	40,9	73,6	-32,7
Sociale Veiligheid**	18,2	17,9	+0,3
Verencontract	13,3	12,9	+0,4
BORI-contract***	60,2	55,9	+4,3
Opbrengsten uit werk voor derden	23,6	24,2	-0,6
Totaal	431,4	448,2	-16,8
Wv. mutatie in onderhanden projecten	-2,4	0,8	-3,2
Netto-omzet	429,0	449,0	-20,0

* Inclusief vergoeding tijdelijke verkeersmaatregelen en verrekening, bonus/malus en contractuele boetes

** Onderdeel van concessieafspraken

*** Inclusief meerjarenvervangingsplan infrastructuur Tram en Metro

ritprijs 1,3% gestegen

Reizigersopbrengsten

De gemiddelde ritprijs van Bus, Tram en Metro steeg in 2016 met 1,3% ten opzichte van 2015 tot € 1,18 per rit. De gemiddelde prijsstijging, inclusief studentenkaart, bedroeg eveneens 1,3%.

reizigersopbrengsten 4,4%
gestegen

Op basis van de 233,6 miljoen gemaakte reizigersritten, 2,9% meer dan in 2015, realiseerde GVB een reizigersopbrengst van € 275,2 miljoen. In 2015 bedroeg de kaartopbrengst voor Bus, Tram en Metro nog € 263,7 miljoen. De reizigersopbrengsten stegen in het verslagjaar in totaal met 4,4% ten opzichte van een jaar eerder.

subsidie voor de exploitatie
neemt verder af

Contractopbrengst vervoerconcessie Amsterdam

Een belangrijk onderdeel van de concessievoorwaarden zijn de afspraken over de groei van het aantal reizigers en de afname van de jaarlijkse subsidie. In de oorspronkelijke concessieafspraken neemt de subsidie af van € 102 miljoen in 2012 naar € 36 miljoen in 2024. In 2016 daalde de subsidie met € 32,7 miljoen ten opzichte van 2015. Dit is een veel sterkere afname dan oorspronkelijk gepland. Naast de oorspronkelijke afname van de subsidie zijn er twee oorzaken van de extra daling: ten eerste komt dit doordat Vervoerregio Amsterdam heeft besloten om investeringssubsidies te verstrekken voor het bestaande materieel. Hierdoor kan de jaarlijkse subsidie verlaagd worden. Daarnaast zijn in deze concessie afspraken gemaakt over de relatie tussen de groei van de reizigersopbrengst en de exploitatiesubsidie. Deze zogenaamde risk/benefit systematiek houdt in dat als de reizigersopbrengst hoger of lager is dan de norm, er een verrekening plaatsvindt met de subsidie. Naar aanleiding van de meer dan verwachte groei in 2015 en 2016 kon de subsidie structureel met € 13 miljoen verder verlaagd worden. Deze ontwikkeling past bij de strategische doelstellingen van GVB.

Bedrijfslasten

totale bedrijfslasten:
circa € 451 miljoen

In 2016 bedroegen de bedrijfslasten € 450,8 miljoen tegenover € 451,9 miljoen in 2015.

TABEL 2.20

Geconsolideerd, bedragen x € 1 miljoen

	2016	2015	verschil
Lonen en salarissen	197,6	191,0	+6,6
Sociale lasten	51,4	47,5	+3,9
Uitbesteed werk/andere externe kosten	56,8	59,0	-2,2
Grond- en hulpstoffen	21,2	23,1	-1,9
Afschrijving op materiële vaste activa	12,9	37,2	-24,3
Overige bedrijfskosten	110,9	94,1	+16,8
Bedrijfslasten	450,8	451,9	-1,1

instandhoudingsverplichting
Combino-trams

De lonen en salarissen en sociale lasten stegen met respectievelijk € 6,6 miljoen (3,4%) en € 3,9 miljoen (8,2%). Onderdeel daarvan is de toename van het aantal FTE, vanwege toename van werkzaamheden, van 3.551 naar 3.579 FTE (1%). Daarnaast stegen de gemiddelde loonkosten circa 2,4%, hoofdzakelijk als gevolg van de cao-loonsverhoging. De sociale lasten stegen voor € 1,4 miljoen als gevolg van aanpassing van de WIA/WGA-premie met terugwerkende kracht tot en met 2008. De afschrijving op materiële vaste activa daalde met € 24,3 miljoen ten opzichte van 2015. Dat wordt veroorzaakt door de ter beschikking gestelde investeringssubsidie voor bestaand materieel. De overige bedrijfskosten zijn ten opzichte van 2015 met € 16,8 miljoen toegenomen. Dit komt voornamelijk door de voorziening van € 18,7 miljoen die getroffen moest worden voor de instandhouding van trams. In 2016 is vastgesteld dat voor alle Combino-trams een noodzakelijke revisie moet worden uitgevoerd om de technische levensduur van 30 jaar te kunnen halen.

Dividend

dividendvoorstel € 3,3 miljoen

Aan de algemene vergadering zal worden voorgesteld om over 2016, conform dividendbeleid, een dividend uit te keren van € 3,3 miljoen.

liquide middelen worden
optimaal ingezet om
rentekosten te beperken

Liquiditeit

Door aflossing van de lening bij Gemeente Amsterdam in het begin van 2016, voor financiering van de strategische activa die ondergebracht zijn in GVB Activa BV, worden de rentelasten gereduceerd. De totale stand aan liquide middelen bedraagt ultimo verslagjaar € 65,9 miljoen. Binnen de financieringsfaciliteit van Gemeente Amsterdam bedraagt het direct opvraagbare gedeelte per 31 december 2016 € 86 miljoen.

TABEL 2.21

Bedragen x € 1 miljoen

	2016	2015
Liquide middelen	65,9	29,0

eigen vermogen gedaald,
vreemd vermogen gestegen

Vermogen

Het resultaat na belastingen is onttrokken aan het eigen vermogen van GVB, dat hierdoor ultimo verslagjaar € 96,0 miljoen bedraagt. Het vreemd vermogen is in het verslagjaar gestegen tot € 180,2 miljoen, hoofdzakelijk als gevolg van de verhoging van de voorziening voor instandhouding Tram. Er is geen sprake van externe financiering.

TABEL 2.22

Bedragen x € 1 miljoen

	2016	2015
Eigen vermogen	96,0	108,7
Vreemd vermogen	180,2	161,5
Waarvan langlopende schulden	-	-
Waarvan kortlopende schulden	133,0	128,9
Waarvan voorzieningen	47,2	32,6

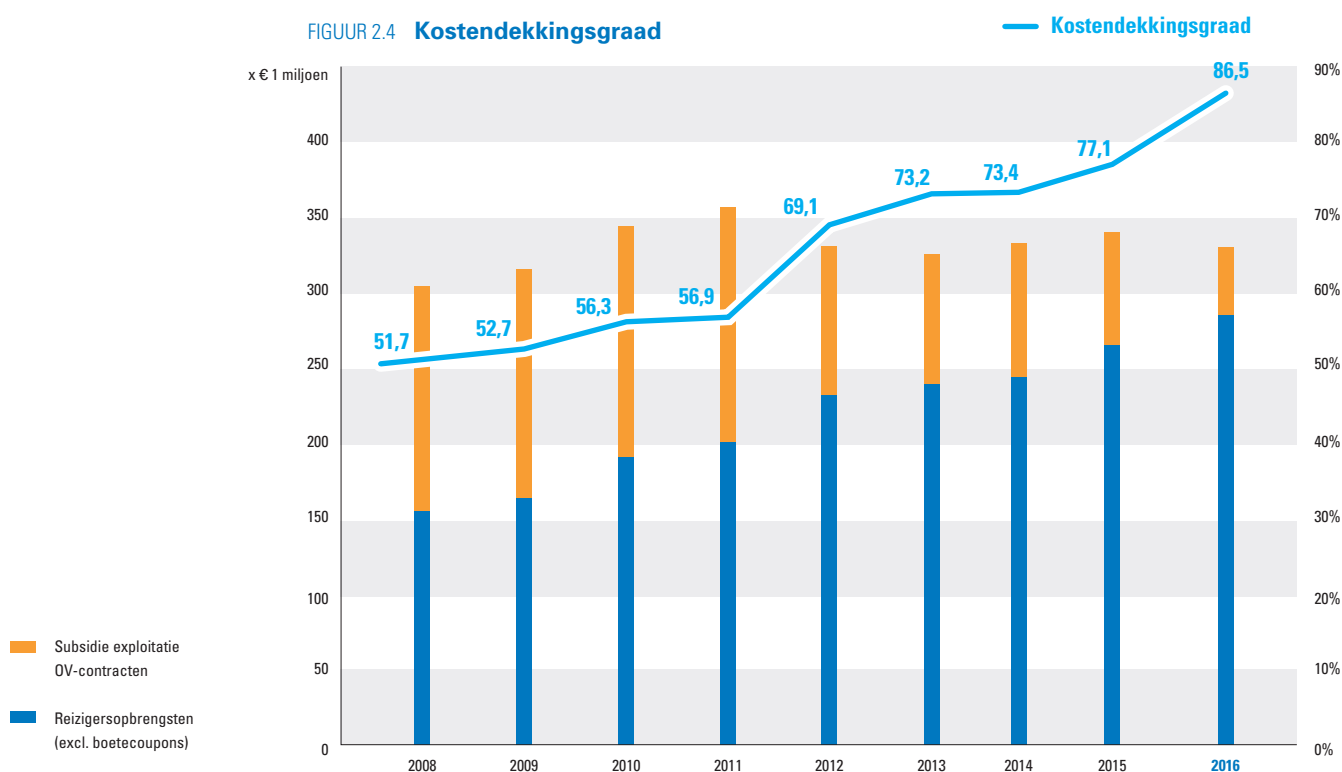
kostendeckingsgraad gestegen
tot 86,5%

Kostendeckingsgraad

In het verslagjaar is de kostendeckingsgraad gestegen tot 86,5%. In 2008 werd nog de helft van de exploitatiekosten met subsidie gedekt. Dit aandeel is in acht jaar fors afgenomen tot 13,5%.

De kostendeckingsgraad is een indicator die uitdrukt in hoeverre de kosten voor de exploitatie van het openbaar vervoer worden gedekt door de kaartopbrengst van reizigers. Hoe meer reizigersinkomsten, hoe hoger de kostendeckingsgraad is. In 2015 en 2016 heeft Vervoerregio Amsterdam investeringssubsidies verstrekt voor bestaand materieel. Daardoor is de jaarlijkse subsidie voor exploitatie van het OV verlaagd. Het effect hiervan op de kostendeckingsgraad van 2016 is circa 7,4%. GVB zet de komende jaren in op verdere groei van de kaartopbrengst om onafhankelijker te worden van de subsidie, één van de strategische doelstellingen.

FIGUUR 2.4 Kostendekkingsgraad



Definitie kostendekkingsgraad: reizigersopbrengsten / (reizigersopbrengsten + subsidie exploitatie OV)

Ontwikkelingen concessies en opdrachten

proef van drie jaar

Aanvullend openbaar vervoer Gelderlandpleinlijn

Sinds half december 2015 rijdt GVB de Gelderlandpleinlijn. Het betreft een proef van drie jaar die onder het aanvullend openbaar vervoer valt. Met de gratis verbinding voorziet GVB in een maatschappelijke behoefte in Buitenveldert-West en in een nieuwe vorm van vervoer op de Amsterdamse Zuidas.

partner voor exploitatie van een
alternatieve lijn

Een jaar voor de start wijzigde lijn 62 als gevolg van het geringe aantal reizigers, waardoor een deel van Buitenveldert niet meer werd aangedaan. Daarna is GVB op zoek gegaan naar een partner voor exploitatie van een eventuele alternatieve lijn in het gebied. Die werd gevonden in de Kroonenberg Groep (KG), de eigenaar van winkelcentrum Gelderlandplein.

benchmarken kostenniveau
van exploitatie

Marktconformiteit

Eind 2016 heeft GVB een opdracht verstrekt aan adviesbureau Berenschot om het kostenniveau van de exploitatie van het OV te benchmarken. De resultaten hiervan worden begin 2017 verwacht.

Amstelland-Meerlanden

Aanbesteding buurconcessie Amstelland-Meerlanden

In juni 2016 heeft Vervoerregio Amsterdam de aanbesteding Amstelland-Meerlanden (AML) gepubliceerd. In december werd bekend dat de concessie aan Connexxion is gegund. Jaarlijks maken ruim 30 miljoen reizigers gebruik van het busvervoer in dit gebied dat grenst aan het concessiegebied Amsterdam en bestaat uit de gemeenten Aalsmeer, Amstelveen, Haarlemmermeer, Ouder-Amstel (met uitzondering van de kern Duivendrecht) en Uithoorn, plus enkele verbindingen naar Amsterdam, Haarlem en gemeente Ronde Venen. De nieuwe concessie loopt van december 2017 tot en met december 2027, met een verlenging van maximaal vijf jaar.

Koers

Het openbaar vervoer verandert door de groeiende vraag. Door trends in mobiliteit en technologie ontstaan nieuwe vervoersconcepten. Steden groeien en hebben behoefte aan een sterker OV-netwerk. In 2015 heeft GVB in een strategische review de trends en ontwikkelingen geïnventariseerd en in relatie tot GVB gebracht. In 2016 heeft GVB de uitkomsten daarvan de strategische review vertaald naar speerpunten en deze onderdeel gemaakt van de bedrijfsplannen. Hierbij is prioriteit gegeven aan de implementatie van de Noord/Zuidlijn, het verhogen van de reizigerstevredenheid, het verhogen van de duurzame inzetbaarheid van medewerkers, het ontwikkelen van de rol van GVB als mobiliteitspartner en het versterken van de solide bedrijfsvoering.

Voor de concessieperiode tot en met 2024 zijn de ontwikkelingen binnen GVB gericht op de introductie van de Noord/Zuidlijn, de verbouwing van de Amstelveenlijn en het succesvol uitvoeren van de huidige concessie. GVB wil zich ontwikkelen tot mobiliteitspartner.

Ontwikkelingen in Amsterdam

vraag naar mobiliteit in
Groot-Amsterdam zal blijven
groeien

In 2016 is het aantal inwoners in Amsterdam met 15.000 gestegen (2%). Het aantal werkzame personen steeg met 17.000 (3%) en het aantal buitenlandse bezoekers steeg zelfs met 9,5%. De stad wordt drukker en er zijn veel werkzaamheden en evenementen. In een periode van tien jaar (tot 2025) verwacht Amsterdam een algemene bevolkingsgroei van 6%, een groei van het aantal studenten van 22%, een toename van het aantal toeristen met 21% en een toename van het aantal 70-plussers met 26%. De stad heeft plannen ontwikkeld om de groei op te vangen, onder andere door 50.000 woningen te bouwen. Deze veranderingen hebben grote gevolgen voor het OV. De vraag naar mobiliteit in Groot-Amsterdam zal blijven groeien. Door fors te investeren kan het OV bijdragen aan de bereikbaarheid van en leefbaarheid in de stad.

uitbreiding Noord/Zuidlijn
vergroot capaciteit, echter
meer investeringen nodig

Met de Noord/Zuidlijn en de hiermee gepaard gaande herverdeling van rijdend materieel over het grotere netwerk zal de reizigerscapaciteit worden vergroot. Op basis van de verwachte groei van de Randstad en de regio Amsterdam zijn er de komende decennia echter meer investeringen in infrastructuur en materieel nodig om de bereikbaarheid te behouden.

Ontwikkelingen in Nederland

openbaar vervoers
formuleren toekomstvisie,
investeringen noodzakelijk
om te innoveren

De OV-bedrijven NS, Q-buzz, GVB, RET en HTM hebben in 2016 samen met de werkgeversorganisaties en het ministerie een toekomstvisie gepresenteerd die de contouren van de mobiliteit van de toekomst bevat. Om Amsterdam en de Randstad bereikbaar te houden, is het nodig jaarlijks minstens een miljard euro in het Nederlands OV te investeren. Daarmee kan het OV flexibel ingericht worden met deur-tot-deuroplossingen. Aanvullend aan het stedelijk OV valt hierbij te denken aan trein en lightrailverbindingen voor de grotere afstanden en diverse vormen van deelvervoer zoals de OV-fiets, beltaxi's en deelauto's voor de kleinere afstanden.

inzet van duurzaam vervoer

De toekomstvisie gaat uit van de inzet van duurzame vormen van vervoer die passen bij de wens van de reiziger van de toekomst. De opgave die de vervoerders hebben gesteld, is:

- Grote steden in grootstedelijk gebied met hoge concentratie van inwoners binnen een uur onderling te verbinden;
- Stedelijke gebieden met minder hoge concentratie van inwoners onderling goed te verbinden;
- Meer inzet van flexibel, vraaggestuurd vervoer in de rustigere gebieden;
- Mobiliteit moet duurzamer gerealiseerd worden, zonder uitstoot, met minimaal energiegebruik uit duurzame bronnen.

het realiseren van bereikbaarheid in plaats van het uitvoeren van vervoerbewegingen

Om dit te bereiken, zijn volgens de gezamenlijke OV-bedrijven andere manieren van samenwerking nodig die veel verder gaan dan alleen het afstemmen van dienstregelingen. Ook de overheid moet hiervoor een andere rolinvulling krijgen. De geldstromen - en de bijbehorende wetten, beslisorganen en bevoegdheden van gemeenten en provincies – voor Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), leerlingenvervoer en openbaar vervoer staan gedifferentieerde vormen van vervoer in de weg. Er zullen meer mogelijkheden voor mobiliteitsconcessies moeten komen, waarbij de output en de effecten voor de mobiliteit en de reiziger belangrijker zijn dan dienstregelingen en de laagste prijs. Het gaat hierbij om het realiseren van bereikbaarheid en niet om het uitvoeren van vervoerbewegingen. Vervoerders kunnen daardoor meer partners van de overheid worden in plaats van uitvoerders van een opdracht.

investering loont: maatschappelijke baten zijn veelvoud van benodigde middelen

Deze investeringen leveren Nederland veel op. Indicatieve berekeningen op basis van de maatregelen die het mogelijk maken de belangrijkste gebieden van de vier grote steden binnen een uur bereikbaar te maken, geven aan dat het aantal arbeidsplaatsen dat binnen dit uur bereikbaar is met 40% groeit ten opzichte van vandaag de dag (900.000 naar 1,3 miljoen). Dat betekent, omgekeerd, dat bedrijven een veel groter arbeidspotentieel tot hun beschikking krijgen: gunstig voor de economisch ontwikkeling en concurrentiekracht van Nederland. Daarnaast wijst een eerste berekening uit dat een dergelijke verbetering Nederland 2 tot 3 miljard euro aan maatschappelijke baten kan opleveren op jaarbasis; een bedrag dat ontstaat in de waarde van grond en voorzieningen, in de hoeveelheid kennis- en arbeidsplaatsen, in leef- en woongenot voor inwoners en in de afname van uitstoot en het grondstofverbruik.

nieuwe vervoermiddelen, communicatiemiddelen en vervoeraanbieders

Ontwikkelingen in mobiliteit

Gedreven door technologische ontwikkelingen, zijn er diverse trends waarneembaar die een belangrijke impact hebben op de OV-sector. Deze trends zijn te verdelen in de volgende hoofdcategorieën:

- *Nieuwe vervoermiddelen*
Denk hierbij aan de ontwikkeling van onderling verbonden en zelfrijdende auto's, die het eerst op de snelwegen en later in de stad mogelijk zullen maken dat bestuurders / reizigers onderweg productief kunnen zijn;
- *Nieuwe communicatiemiddelen*
Gebruik van IT zoals smartphone-gerelateerde technologie maakt het mogelijk de persoonlijke mobiliteitsbehoefte optimaal in te vullen en vergemakkelijkt activiteiten als realtime reisplannen en betalen. Klanten verwachten van GVB dat zij deze nieuwe technologieën kunnen gebruiken;
- *Nieuwe vervoeraanbieders*
Er treden nieuwe spelers toe tot de mobiliteitsmarkt, spelers die zich richten op delen van de waardeketen, bijvoorbeeld mobiliteitskaartaanbieders, vervoer op maat, reisplanners en taxiconcepten in de pooling-variant. Ook het concept van Mobility as a Service zal toenemen. Hiermee wordt het concept van one-stop shopping bedoeld, waarbij één loket voor aankoop (informatie, reservering en betaling) dient voor een reis die gebruik maakt van diverse vervoermodaliteiten (OV, huurauto, taxi, fiets, etc.).

Koers GVB

Alle trends en ontwikkelingen in beschouwing nemend, heeft GVB zich de volgende opgave gesteld, die vanuit programma's wordt aangestuurd. De programma's sluiten aan bij de strategische doelstellingen zoals weergegeven op pagina 20.



Programma	Opgave
Noord/Zuidlijn	GVB-organisatie en -systemen klaarmaken voor ingebruikname Noord/Zuidlijn
Reis van de Reiziger	Gastvrijheid GVB-medewerkers vergroten en ondersteunen
Reisinformatie	Uitbreiding kanalen voor dynamische reisinformatie en verbeteren kwaliteit
Distributie en klantrelatie	Verbeteren betaalsystemen (OV-chipkaart etc.) en dienstverlening aan vaste klanten
Voertuig-IT	Verbeteren en vernieuwen basis IT-systemen op voertuigen
Procesoptimalisatie techniek	Betrouwbaarheid en beschikbaarheid verbeteren door integrale sturing
Duurzame inzetbaarheid	Verkenning mogelijkheden om werknemers in de toekomst gezonder en flexibeler in te zetten
Veilig betalen	Vergroten veiligheid op voertuigen door cash betalingen af te schaffen
Maatschappelijk verantwoord ondernemen	Positieve impact van GVB op milieu, mensen en mobiliteit realiseren
Zero-emissiebussen	Invoeren zero-emissiebussen zo snel als techniek en operatie mogelijk maakt
AOV/ketenvervoer	Deelname aan pilots waarbij aanvullend openbaar vervoer (AOV) en OV gecombineerd worden
Marktconformiteit	Onderzoek naar marktconformiteit en gewenst kostenniveau
Digitalisering processen	Procesoptimalisatie en ontwikkeling van dashboards
Portfoliomanagement	Integraal beslissen over projecten

Ontwikkeling Amsterdams lijnennet

De verbeteringen van het Amsterdamse openbaar vervoer en de komst van de Noord/Zuidlijn leiden tot een groot aantal wijzigingen in het lijnennet van metro's, trams en bussen. Dit staat in de Lijnennetvisie 2018 die Vervoerregio Amsterdam samen met GVB in 2015 heeft opgesteld. De uitgangspunten van de Lijnennetvisie zijn: inspelen op de veranderende mobiliteitsstromen, daar rijden waar de reizigers zijn, reistijd verkorten en een helder netwerk voor de reiziger ontwikkelen en in stand houden.

Vervoervisie

de stad beter bereikbaar
maken met minder
belastinggeld

Inspelen op veranderende mobiliteitsstromen

Voor de bereikbaarheid van de stad is het hard nodig dat meer Amsterdammers, forensen en bezoekers gebruik gaan maken van het openbaar vervoer. Om de groei van de regio Amsterdam op te vangen en de stad beter bereikbaar te maken met minder belastinggeld, is besloten te komen tot een duidelijker en beter OV-net, waarin metro's, trams en bussen goed op elkaar aansluiten en vooral in de spits frequenter en sneller rijden.

GVB heeft ruimte gekregen om
netwerk slimmer in te richten

Afspraken en randvoorwaarden

De regioraad van Vervoerregio Amsterdam heeft in 2012 besloten GVB meer ruimte te geven om binnen bepaalde kaders het historisch gegroeide netwerk slimmer in te richten. De ruimte staat beschreven in het programma van eisen. In de Aangepaste Concessie Amsterdam die Vervoerregio Amsterdam tot en met 2024 heeft verleend aan GVB zijn afspraken gemaakt over onder andere punctualiteit, veiligheid en klanttevredenheid en randvoorwaarden zoals de maximale afstanden naar een halte.

Uitgangspunten visie

metro als ruggengraat, betere
aansluiting bus- en tramlijnen
op metro, vijf OV-poorten sneller
bereikbaar

Inspelen op veranderende mobiliteitsstromen

Door de komst van de Noord/Zuidlijn zal de metro nog meer de ruggengraat gaan vormen van het lokale en regionale openbaar vervoer. Reizigers gaan meer profiteren van deze nieuwe verbinding door een betere aansluiting van tram- en buslijnen op de metrolijnen. Spitsreizigers zijn nu nog gewend via Centraal Station te reizen. Straks zullen zij sneller op hun bestemming komen via de vijf OV-poorten: de treinstations die Amsterdam als regio ontsluiten (Bijlmer ArenA, Amstelstation, Station Zuid, Sloterdijk en Centraal Station).

zo goed mogelijk bedienen
van reizigers betekent het
maken van keuzes

Daar rijden waar de reizigers zijn

Het aantal huishoudens in de regio Amsterdam neemt tot 2040 met ongeveer 270.000 toe. Die groei levert nieuwe reizigersstromen op. Om die reizigers optimaal te kunnen bedienen maakt GVB keuzes. We zetten vervoer in daar waar vraag is, met het behoud van een goed voorzieningenniveau voor de hele stad.

haltes verminderen, strekken
van verbindende lijnen en
investeren in infrastructuur
zonder kruisend verkeer

Reistijd verkorten

De reistijd, de tijd die reizigers doen over hun reis door Amsterdam, kan worden verkort. Uitgangspunt is dat reizigers binnen een bepaalde afstand van hun vertrekpunt een halte kunnen vinden. Dat maakt het OV aantrekkelijker. De verkorting kan worden gerealiseerd door de haltes die lage aantallen in- en uitstappers hebben, of waarbij een alternatief niet ver is, op te heffen. Reistijd kan ook worden verkort door het zoveel mogelijk strekken van lijnen die de uithoeken van de stad verbinden: recht en simpel, met minder 'ommetjes' door de wijk. Verder is tijdswinst haalbaar door te investeren in 'vrije baan': infrastructuur die zo min mogelijk met de onvoorspelbare factor van kruisende Amsterdamse verkeerdeelnemers te maken krijgt.

Vervoerplan bij start Noord/Zuidlijn

In oktober 2016 heeft GVB het concept Vervoerplan bij start Noord/Zuidlijn aangeboden aan Vervoerregio Amsterdam. In december 2016 heeft Vervoerregio Amsterdam het plan goedgekeurd.

Vervoerregio Amsterdam
maakt politiek/maatschappelijk
contract

Vervoerregio Amsterdam is eindverantwoordelijk voor het openbaar vervoer en stelt de 'spelregels' op. Dit zijn eisen waaraan GVB minimaal moet voldoen. Het eisenpakket, Programma van Eisen en Lijnennetvisie, geldt als een politiek/maatschappelijk contract dat Vervoerregio Amsterdam afsluit voor gemeenten, inwoners, bedrijven, instellingen, reizigers en aangrenzende overheden.

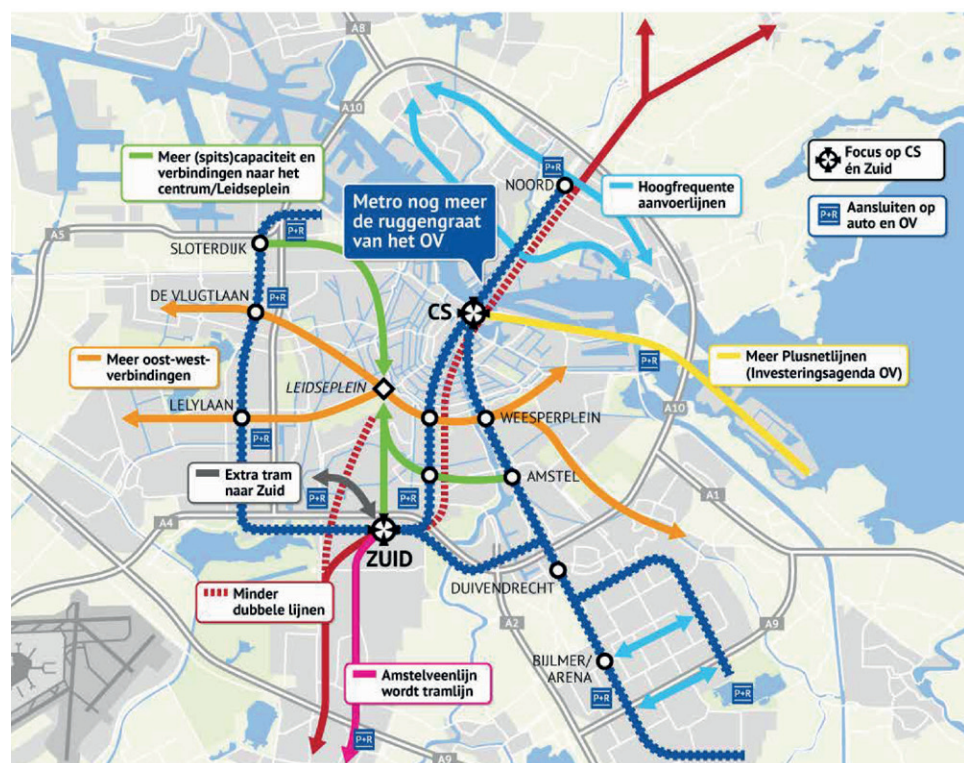
vervoerders aan zet om
Vervoerplan op te stellen

De vervoerders zijn aan zet om een Vervoerplan op te stellen dat zowel aan de wensen van de reizigers voldoet als aan de spelregels van Vervoerregio Amsterdam. In een Vervoerplan staan de routes, haltes en frequenties voor elke metro-, tram- en buslijn.

Vervoerregio toetst

Vervoerregio Amsterdam toetst het Vervoerplan aan de beleidskaders (onder andere Programma van Eisen en Lijnennetvisie) en stelt deze plannen vervolgens vast.

FIGUUR 2.3 **Uitgangspunten vervoervisie**



Een helder netwerk ontwikkelen en in stand houden

Het huidige, fijnmazige netwerk is historisch gegroeid. Door onderscheid te maken tussen twee soorten lijnen wordt de opzet logischer: de verbindende lijnen die de uithoeken van de stad verbinden en de wijkontsluitende lijnen waarmee mensen hun reis starten en eindigen. Op de wijkontsluitende lijnen die 's avonds vrijwel niet worden gebruikt, hoeft dan minder frequent te worden gereden. Daar staat tegenover dat op drukke, verbindende lijnen juist een hogere frequentie aangeboden kan worden. Zo kan GVB een aantrekkelijker product bieden en extra reizigers aantrekken

Proces

Deze grote, impactvolle netwerkwijziging vraagt om een uitgebreider consultatie-proces dan een regulier Vervoerplan. GVB heeft daarom gekozen zeer breed in gesprek te gaan met reizigers, bewoners, belangenorganisaties en stakeholders. Daarnaast is in de gemeenteraad van Amsterdam een motie aangenomen waarin staat dat GVB reizigers proactief informeert en betreft bij de totstandkoming van het Vervoerplan. Dit heeft geresulteerd in een iteratief consultatieproces.

Na iedere consultatieronde volgt een terugkoppeling en een toets, alvorens de volgende consultatieronde (totaal drie stuks) te starten. In totaal hebben drie consultatierondes plaatsgevonden waarbij voor een regulier Vervoerplan sprake is van (slechts) één consultatie. GVB heeft tijdens deze consultaties de belangen en wensen van alle stakeholders ontvangen en toelichting kunnen geven op mogelijke keuzes. In ruim 150 gesprekken heeft GVB de verschillende partijen betrokken bij de OV-plannen. Naast de sessies met stakeholders heeft GVB vier 'Puzzel mee met GVB' sessies georganiseerd in Pakhuis de Zwijger (3x) en in stadsdeel Noord (1x). Deze bijeenkomsten waren openbaar en voor iedereen toegankelijk.

Daarnaast is ook een online enquête uitgezet. Maar liefst 1700 reizigers hebben met onze dilemma's gepuzzeld. Tenslotte heeft GVB diverse onafhankelijke, openbaarvervoer-deskundigen geraadpleegd om wekelijkse feedback te geven. Alle uitkomsten helpen GVB met het in gebruik nemen van een goed doordacht netwerk op 22 juli 2018. Het gevolgde proces is hieronder weergegeven.

FIGUUR 2.4 Iteratieve consultatierondes



Het nieuwe netwerk

Het nieuwe netwerk bespaart trams en bussen op een aantal routes parallel aan de toekomstige Noord/Zuidlijn. Die trams en bussen worden dan ingezet op andere lijnen. Dat is goed voor de reizigers, ontlast het bovengronds verkeer in het centrum en zorgt voor meer reizigers omdat het vervoer aantrekkelijker wordt.

Het Vervoerplan staat op over.gvb.nl

Beter bereikbaar in een drukke stad

Vervoerplan bij start Noord/Zuidlijn



Huidig netwerk



Nieuw netwerk



Vooruitzichten

De primaire focus van GVB ligt in 2017 op het waarmaken van de concessieafspraken en voorbereiden op de Noord/Zuidlijn en Amstelveenlijn. Het financieel resultaat staat onder druk waardoor in 2017 extra aandacht besteed zal worden aan kostenefficiëntcy. GVB ligt op koers in de realisatie van de meerjarige strategische doelstellingen. De toekomstige systeemsprongen, zoals de Noord/Zuidlijn en Amstelveenlijn, vragen veel van de organisatie. De prestaties van GVB in de komende jaren zijn mede afhankelijk van de implementatie van deze omvangrijke veranderingen.

Reizigerstevredenheid

GVB wil het gemak voor de reiziger verhogen. In 2017 gaan we de informatiekwaliteit verder verhogen. Klanten gaan we beter bedienen, door uitbreiding van betaalmogelijkheden (online, mobiel en pin) en meer gerichte service voor vaste klanten.

Een volgende stap is het ontwikkelen van een gastvrije werkomgeving die persoonlijk contact ondersteunt. In 2017 zal GVB op bepaalde tramlijnen een proef doen met een open servicebalie in plaats van een gesloten conducteurscabine.

GVB wil op termijn het gebruik van het OV uitbreiden en sneller en comfortabeler maken. In 2017 gaan we hiervoor een aantal verkenningen uitvoeren, zoals fietsvoorzieningen en deelfietsen. Daarnaast gaan we verder met concrete experimenten van flexibeler vervoer in de aansluiting tussen OV en AOV.

Noord/Zuidlijn

De belangrijkste activiteiten voor GVB in 2017 zijn het testen van stations en de baan met de M5-metro's. Daarnaast is er de introductie van het nieuwe Signalling & Control-beveiligingssysteem op het bestaande metronet. Dit betekent een nieuwe manier van werken voor de verkeersleiding en het in stand houden van parallelle systemen door Rail Services. Er moeten extra metrobestuurders en onderhoudspersoneel geworven worden om te zorgen dat er voldoende opgeleid en getraind personeel is ten tijde van de indienststelling. De kwaliteit van de oplevering van de Noord/Zuidlijn is bepalend voor de kwaliteit van de start van de exploitatie en het onderhoud.

Vervoerplan

Op 22 juli 2018 gaat niet alleen de Noord/Zuidlijn rijden, maar worden ook bus- en tramlijnen significant aangepast om een optimaal OV-netwerk te realiseren. De bovengrondse aanpassingen zullen veel vergen van de organisatie. De verkeersleiding gaat nieuwe noodplannen en omleidingen ontwikkelen en binnen IT verkennen we de impact van nieuwe routes en lijnnummering. Tot slot bereiden we een gedegen campagne voor om al onze bestaande en nieuwe reizigers goed voor te bereiden op het nieuwe netwerk.

Personeel

Er is veel personeel benodigd in de aanloop naar de Noord/Zuidlijn en voor het onderhoud aan materieel en infrastructuur. GVB heeft een strategisch personeelsplan dat inzicht geeft in de toekomstige kwantitatieve en kwalitatieve personele behoeften. Tegelijkertijd bereiden we met de bonden cao-afspraken voor over duurzame inzetbaarheid. Per saldo verwacht GVB een uitbreiding van het personeelsbestand.

Duurzaamheid

Als partner van de stad richten we ons op milieu, mensen en mobiliteit. Onze bijdrage aan een beter milieu bestaat uit een continue vermindering van ons energieverbruik per reizigerskilometer van 2% per jaar. Daarnaast maken we onze vloot duurzamer, we gaan zo snel als verantwoord zero-emissiebussen invoeren en kiezen voor hybride veren bij de geplande uitbreiding en vervanging. Tot slot willen we de groene stroom die we inkopen gebruiken om producenten te prikkelen tot investeringen in extra capaciteit voor Nederlandse duurzame energie. Hier wordt onze inkoop op ingericht

Zoals we ons personeel helpen met steeds het meest passende werk te vinden, zo helpen we ook andere Amsterdammers met afstand tot de arbeidsmarkt. Van 12 medewerkers eind 2016 naar 23 eind 2017 op weg naar 75 in 2021. Daarnaast helpen we alle Amsterdammers mobiel te blijven. Dit is een van de redenen voor onze eerder genoemde experimenten met aanvullend openbaar vervoer.

Financieel

De groei van Amsterdam, de grote veranderingen in mobiliteit en onze teruglopende subsidiebijdrage vragen om een GVB dat kostenefficiënter is. In 2017 gaan we op basis van inzichten in onze kostendrijvers en vergelijking met andere partijen concrete plannen en doelstellingen bepalen om ons kostenniveau te verlagen.

Concessies en overeenkomsten

Op 30 juni 2017 loopt de overeenkomst af die GVB Veren BV in 2012 heeft afgesloten met afdeling Verkeer en Openbare Ruimte van Gemeente Amsterdam voor de exploitatie van de veerdiensten. De intentie van partijen is het contract onderhands te verlengen voor een langere periode. GVB verwacht dat de nieuwe overeenkomst in de eerste helft van 2017 kan worden ondertekend. De afdeling Verkeer en Openbare Ruimte van Gemeente Amsterdam heeft GVB kenbaar gemaakt dat als het nieuwe contract niet vóór 30 juni 2017 wordt afgesloten, Gemeente Amsterdam gebruik zal maken van de eerste verlengingstermijn van 6 maanden die in de huidige overeenkomst is opgenomen.

Dankwoord

De directie dankt alle medewerkers voor hun inzet en betrokkenheid. GVB gaat een spannende en interessante periode in met veel kansen en is ervan overtuigd dat deze ten goede komen aan het openbaar vervoer in onze stad en aan onze onderneming. Ook de komende tien jaar geldt: GVB verbindt Amsterdam.

Amsterdam, 30 maart 2017

Alexandra van Huffelen
Mark Lohmeijer
Tom Middelkoop

algemeen directeur
directeur Techniek & Operatie
financieel directeur

SEP

Start proef met pinnen op de bus

Burgemeester Van der Laan verrichtte de eerste pintransactie op buslijn 33. Reizigers konden vanaf eind september in steeds meer bussen van GVB betalen met hun PIN-pas of creditcard.

GVB wil (onder andere) met de pinapparatuur bereiken dat contant geld en gewaardeerde 1-uurskaarten op de bus overbodig worden. Dat maakt het voor bestuurders en reizigers veiliger. Voor overvallers is het zinloos om zich dan op de bus te richten.

De nieuwe betaalwijze werd eerst uitgebreid getest in enkele bussen en daarna als proef geïntroduceerd op 9 bussen van lijn 33. In oktober werd de pilot al snel uitgebreid. GVB ondersteunde het Veilige Betalen onder meer met een uitgebreide publiekscampagne.



- **GVB-medewerkers doen mee met de ALS Amsterdam City Swim voor het goede doel.**
- **De remise Lekstraat was deze maand onderdeel van de Open Monumentendagen. Geïnteresseerden konden een rondleiding volgen.**
- **Festivalgangers van Valtifest werden op de NDSM-pont warm onthaald door DJ Mason, die vanaf 12.00 uur de passagiers verwende met een mix met Animal Language.**
- **Deze maand ging ook weer de GVB Scholierenvoorlichting op middelbare scholen van start.**

OKT

Conducteurs ontwikkelen mobile device

Tramconducteurs Raymond Klaassen (Lijn 2) en Alberto Gonzalez Paredes (Lijn 1) waren samen verantwoordelijk voor de ontwikkeling van de mobile devices. Zij deden dit vanuit hun ambassadeurschap voor Reis van de Reiziger. "We hebben een selectie gemaakt van apps die voor conducteurs relevant zijn," vertelt Raymond. "Zo geeft de device toegang tot een digitaal stratenboek, evenementenagenda's van belangrijke locaties zoals de Amsterdam Arena en de Westergasfabriek, de GVB-app en de app 9292. Ook heel handig: dankzij een speciale chip kun je met de device de ov-chipkaart van reizigers uitlezen. Je ziet dan iemands saldo, de producten die op de kaart zijn geladen en de reishistorie, waardoor je vragen hierover makkelijker kunt beantwoorden."

Tramlijn 5 introduceert bij wijze van proef mobiele gastvrouwen en -heren en persoonlijke begeleiding op de drukke binnenstadhaltes van lijn 5, inclusief Centraal Station. Op lijn 2 start de proef met servicebalies op de plek waar tot nu een afgesloten conducteurscabine is.



- **Visiting Amsterdam? De campagne voor toeristen (dagkaarten voorverkoop) gaat van start.**
- **Ook start de campagne 'Goed voorbereid op reis' (altijd een verkooppunt bij u in de buurt).**
- **Vanaf eind oktober vaart het nieuwe, hybride IJveer 60.**
- **GVB werkt samen met Amsterdam Dance Event en RTL Late Night**
- **De film 'Prooi' van Dick Maas gaat in première. Bij de productie van deze film werkten diverse Amsterdamse bedrijven en organisaties mee, waaronder GVB.**

NOV



Grote werkzaamheden aan het Leidseplein

GVB Rail Services voerde een monsterklus uit op het Leidseplein. Als onderdeel van de herinrichting van het plein, werden alle sporen vervangen. Ook op het gebied van communicatie bleek de aanpak van het plein geen sinecure. Van zaterdag 29 oktober t/m 4 november was het Leidseplein afgesloten voor tramverkeer.

Reizigers werden geïnformeerd via de GVB-website, de nieuwsbrief en de reisplanners. Er hingen plukfolders in alle trams, aan de hekken bij het Leidseplein hingen doeken met informatie en ook alle halte-informatie was aangepast. Nieuw dit jaar was de alert-mogelijkheid waar mensen zich voor konden inschrijven. Ook hadden we met de gemeente afgesproken dat er een speciale route, aangegeven met gele pijlen kwam, van het Leidseplein naar de dichtstbijzijnde halte voor een tram naar CS. Tenslotte stonden er GVB-kantoormedewerkers samen met Serviceteam klaar om reizigers op het Centraal Station al op weg te helpen.

- **Amsterdam Marketing en GVB werken samen bij de UIT-campagne: een gratis dagkaart bij je uitje in de stad.**
- **Reizigers kunnen vanaf nu via iLost checken of hun verloren voorwerpen gevonden zijn bij GVB.**
- **Stadspashouders kunnen een OV-chipkaart voor 5 euro aanschaffen, met saldo van 5 euro.**
- **CAF en GVB ondertekenen contract voor de aanbesteding van de nieuwe 15G-trams.**
- **Gastvrouwen en gastheren gaan samen met senior handhavers van GVB aan de slag op en rondom metrostations in Nieuw-West. Dit is een samenwerking tussen GVB en het initiatief 'Startpunt' van het stadsdeel.**

DEC

Beter bereikbaar in een drukke stad

Vervoerplan bij start Noord/Zuidlijn



Goedkeuring Vervoerplan bij start Noord/Zuidlijn

Op 15 december werd het Vervoerplan goedgekeurd. Het plan gaat in wanneer de Noord/Zuidlijn gaat rijden in 2018. Maar liefst 1100 reizigers en 500 GVB-medewerkers deden mee aan een online onderzoek over het plan en GVB voerde 55 adviesgesprekken met diverse partijen.

Het Vervoerplan helpt de toenemende drukte op te vangen, zodat straks nog meer reizigers sneller op hun bestemming kunnen komen. GVB bereidt zich ook intern voor met onder andere een lijnploegkeuze, materieelplanning, aanpassingen in de infrastructuur en een marketing- en communicatiecampagne. We zien het namelijk als een belangrijke taak om reizigers voor te bereiden op komende wijzigingen. Ook geven we extra aandacht aan overstapbegeleiding voor kwetsbare groepen zoals ouderen en mensen met een beperking.

- **Eind deze maand werd metrostation Gaasperplas weer opengesteld, na een grondige renovatie.**
- **Reizigersinformanten op de GVB-verkeersleiding (CCV) zorgen dat reizigers nog sneller en beter geïnformeerd zijn bij actuele verstoringen.**
- **Er staan 250 zonnepanelen op het dak van de GVB Garage West. In 2016 plaatsten we 120 exemplaren bovenop de tank- en wasstraat en nog eens 40 boven het kledingmagazijn.**



A white decorative line that starts horizontally on the left, then curves upwards and to the right, and finally continues horizontally to the right edge of the page.

Bericht van de raad van commissarissen

Bericht van de raad van commissarissen

goedkeurende
controleverklaring

In dit jaarverslag van GVB Holding NV is de jaarrekening over 2016 opgenomen. PwC Accountants NV (hierna: PwC) heeft de jaarrekening gecontroleerd en voorzien van een goedkeurende controleverklaring. Wij verwijzen u hiervoor naar pagina 142 van dit verslag.

uitvoerig behandeld in
auditcommissie,
besproken met directie

De auditcommissie heeft de jaarrekening en het jaarverslag uitvoerig besproken met de directie en de externe accountant. Vervolgens heeft de rvc, in aanwezigheid van de externe accountant, het jaarverslag met de directie besproken.

rvc stemt in met jaarrekening
en voorstel dividenduitkering

De rvc stemt in met de jaarrekening en kan zich verenigen met het voorstel van de directie om over het boekjaar 2016 een dividend van € 3,3 miljoen uit te keren.

verzoek vaststelling
jaarrekening,
verzoek decharge

Op 17 mei 2017 wordt de jaarrekening tijdens de algemene vergadering ter vaststelling voorgelegd. De rvc stelt voor dat aan de statutaire directie decharge wordt verleend voor het gevoerde beleid, dat aan de rvc decharge wordt verleend voor het gehouden toezicht en dat de jaarrekening wordt vastgesteld.

Behandelde onderwerpen

iedere vergadering besproken

Aanpassing van concessiereeksen

Tijdens iedere vergadering in 2016 heeft de rvc gesproken over de herijking van de concessie en de voortgang van dit proces.

aandacht voor de financiële
dekking

Materieelbehoefte en ICT-voorzieningen

De komende jaren zijn grootschalige vervangingen van rollend materieel en ICT-systemen aan de orde. De rvc heeft diverse voorstellen besproken. Bij ieder genomen besluit heeft de rvc bijzondere aandacht gehad voor de financiële dekking van de investeringen.

Noord/Zuidlijn

Noord/Zuidlijn

De voortgang van het proces dat leidt tot ingebruikname en exploitatie van de Noord/Zuidlijn is iedere vergadering uitvoerig besproken.

invulling missie, visie en strategie
in relatie tot taakinfilling

Gesprekken over taakinfilling organisatie

In 2016 is een aantal keren gesproken over de invulling van de missie, visie en strategie van GVB met betrekking tot de taken die GVB uitvoert.

besluit tot wijziging topstructuur

Wijziging topstructuur en werving en benoeming directeur Techniek & Operatie

Mede in verband met de toenemende complexiteit, de operationele en technische uitdagingen en grote projecten en systeemspelingen de komende periode, heeft de rvc voorgesteld de statutaire directie te verbreden en te versterken met een directeur Techniek & Operatie. De algemene vergadering heeft hier in juni 2016 mee ingestemd, na voorafgaande goedkeuring van de Vervoerregio Amsterdam.

brede consultatie op basis
van profiel

De aandeelhouder Gemeente Amsterdam, de opdrachtgever Vervoerregio Amsterdam, leden van het senior management, de ondernemingsraad en afdeling Metro en Tram van Gemeente Amsterdam zijn vervolgens in de gelegenheid gesteld hun visie op het profiel te geven. De werving is begeleid door een extern bureau.

Er is sprake geweest van een openbare werving: via verschillende media (kranten en websites) is de vacature voor directeur Techniek & Operatie kenbaar gemaakt. Het werving- en selectiebureau heeft ook een gerichte werving uitgevoerd waarbij mogelijke kandidaten actief zijn benaderd. De werving is half november afgerond.

zorgvuldig overleg, screening

De voordracht kwam tot stand na zorgvuldig overleg, waarbij werd getoetst of de kandidaat beschikt over de specifieke ervaring en deskundigheid die noodzakelijk is voor de vervulling van de functie. Naast bestuurlijke ervaring is in het bijzonder gekeken naar de noodzakelijke kennis en ervaring op het gebied van Techniek & Operatie. Voorafgaand aan de benoeming heeft een Pre Employment Screening plaatsgevonden.

benoeming in december

De werving is half november afgerond. Met voorafgaande goedkeuring van Vervoerregio Amsterdam en een positief advies van de ondernemingsraad, heeft de algemene vergadering op 6 december 2016 de heer M.C.J.M. Lohmeijer benoemd tot directeur Techniek & Operatie van GVB Holding NV.

beloningsbeleid Gemeente
Amsterdam: functie bezoldigd
onder gewogen plafond

Over de bezoldiging van de directeur Techniek & Operatie wordt opgemerkt dat het aangepaste Beloningsbeleid van Gemeente Amsterdam (van 16 februari 2016) is gevolgd. Het beleid stelt dat, wanneer aantoonbaar blijkt dat er geen gekwalificeerde bestuurder gevonden kan worden binnen de actuele WNT2-norm, een uitzondering kan worden gemaakt. Bij de uitzondering kan een gewogen beloning worden voorgesteld, waarbij het absolute plafond voor de beloning een gewogen gemiddelde is van de maximale WNT2-norm (50%) en een benchmark van bestuurdersbeloningen van vergelijkbare bedrijven (50%). De benchmark van bestuurdersbeloningen van vergelijkbare bedrijven en vergelijkbare functies is samengesteld door Egon Zehnder. Tijdens de gesprekken met kandidaten is de inzet van de rvc geweest om een gekwalificeerde kandidaat te selecteren met een beloning binnen de inkomensnorm van WNT2. Het is echter niet gelukt een kwalificerende kandidaat te vinden binnen de WNT2. Om die reden heeft de rvc de aandeelhouder voorgesteld van deze uitzonderingsgrond gebruik te maken. De aandeelhouder heeft hiermee ingestemd.

Meerjarenplannen, jaarplannen en budgetten

De rvc besprak en accordeerde, na overleg, het business / financieel meerjarenplan 2017 - 2021 en het budget 2017 van GVB Holding NV en de werkmaatschappijen.

Overeenkomsten

De rvc nam kennis van de volgende overeenkomsten:

- De samenwerking GVB en EBS PublicTransportation BV op het gebied van verkeersleiding en sociale veiligheid;
- De toekomstige samenwerking met Gemeente Amsterdam, waarin is overeengekomen dat GVB wordt betrokken bij de integratie van openbaar vervoer en Aanvullend Openbaar Vervoer (AOV) in Amsterdam.

Benoemingen

Herbenoeming externe accountant

PwC herbenoemd voor de duur
van een jaar

In mei 2013 heeft de algemene vergadering besloten PwC voor de periode van vier jaar te benoemen tot externe accountant. Op voorstel van de rvc heeft de algemene vergadering in het verslagjaar ingestemd met de herbenoeming van de externe accountant voor de periode van een jaar.

Herbenoeming twee leden rvc

de heer Del Canho en de heer
A.H. Bruins Slot herbenoemd in
tweede termijn

De heer D. Del Canho en de heer A.H. Bruins Slot zijn in het verslagjaar herbenoemd als commissaris. Buiten hun aanwezigheid zijn de herbenoemingen van de heren Del Canho en Bruins Slot besproken in de rvc, waarbij is besloten een voordracht tot herbenoeming aan de algemene vergadering te doen. De voordracht was voorzien van een positief advies van de ondernemingsraad. De algemene vergadering heeft op 21 december 2016 ingestemd met beide herbenoemingen.

Materieel en investeringsvoorstellen

Ontwikkelingen voertuigenpark

materieelontwikkelingen

De rvc is door de directie geïnformeerd over de status van de voertuigen en de gerelateerde ontwikkelingen, de toekomstige materieelbestellingen en de ICT-aanpassingen aan materieel en baanbeveiliging. Ook is de opzet voor een strategisch materieelplan besproken en zijn de effecten van de groei van het aantal reizigers op de materieelcapaciteit doorgenomen.

Investeringsvoorstellen materieel

investerings besproken en
geaccordeerd

De rvc heeft de volgende investeringsvoorstellen voor nieuw en bestaand rollend materieel goedgekeurd:

- het lichten van de optie tot aankoop van negen gelede bussen;
- het investeringsvoorstel voor de basisbestelling van 30 en optie van 30 voertuigen voor de M7-serie metro's.

De hierboven genoemde investeringen komen ten laste van GVB Activa BV. De investeringen zijn goedgekeurd onder voorwaarde van volledige dekking door Vervoerregio Amsterdam. Ook heeft de rvc kennis genomen van het aanbestedingsresultaat van de 15G-trams.

investering IJveer 61 besproken en
geaccordeerd

De rvc heeft het investeringsvoorstel voor aanschaf van IJveer 61 goedgekeurd. De kosten voor de investering van het IJveer worden gedekt door Gemeente Amsterdam, afdeling Verkeer en Openbare Ruimte.

overige investeringen goedgekeurd

Overige investeringen en uitgaven

De rvc heeft een aantal investeringsvoorstellen en bijzondere uitgaven goedgekeurd die betrekking hebben op ICT en verbetering van de dienstverlening. Het betreft:

- PIN-betalen op de bussen en trams,
- aanschaf van Ticket Vending Machines,
- uitbreiding van het aantal halte-automaten
- verdere virtualisatie van de ICT-omgeving.

Liquiditeit, resultaat en dividend

Resultaatontwikkeling

aandacht voor kostenontwikkeling

Met betrekking tot de kostenontwikkeling is overleg gevoerd met de directie.

Treasury-jaarevaluatie 2015

evaluatie besproken

De rvc heeft de treasury-jaarevaluatie 2015 besproken.

Eigen en vreemd vermogen

tijdelijke aflossing lening
strategische activa

GVB heeft de lening voor de strategische activa tijdelijk afgelost met eigen liquide middelen.

uitgangspunten en opdracht
onderzoek naar normatief eigen
vermogen en liquiditeit besproken

Eind 2013 heeft een onderzoek naar het normatief eigen vermogen plaatsgevonden. De uitkomst was tevens bepalend voor vaststelling van het dividendbeleid. De directie heeft de uitgangspunten en het onderzoek met de rvc besproken. Eind 2016 heeft een herijking van dit onderzoek plaatsgevonden.

Rapportages

Kwartaalrapportages

rapportages besproken

Elk kwartaal heeft de rvc rapportages van de directie ontvangen, waarin de actuele resultaten werden vergeleken met het budget 2016, de jaarverwachting 2016 en de cijfers over 2015. De rapportages zijn in de rvc-vergaderingen besproken.

Halfjaarrapportages

Twee keer per jaar ontvangt de rvc halfjaarrapportages van de afdelingen Compliance & Integriteit, Risicomanagement, Interne Audit en Kwaliteit Veiligheid & Milieu. De rapportages van de afdeling Risicomanagement en Interne Audit worden

tijdens de vergaderingen met de auditcommissie besproken. De rapportages over Compliance & Integriteit en Kwaliteit Veiligheid & Milieu zijn met de voltallige rvc besproken.

Risicomanagement

Toprisico's

kennis genomen van toprisiko's

De rvc heeft de toprisiko's van GVB besproken. De directie rapporteert hierover in het hoofdstuk Governance en risicomanagement.

Versterken governance, risicomanagement en compliance

verbetering en borging
governance nauwgezet gevolgd

Nadat in 2013 een compliance- en integriteitsofficer, een risicomanager en een interne auditor benoemd zijn, ligt er inmiddels een basis om risico's beter te monitoren en te beheersen. Ook in 2016 heeft de rvc deze ontwikkelingen nauwgezet gevolgd.

Inkoop en aanbesteding

kennis genomen van voortgang
verbetering inkoopproces en
hiertoe uitgevoerd onderzoek

De rvc heeft kennis genomen van de voortgang van het proces ter verbetering van inkoop en aanbesteding. Hierbij is kennis genomen van een in opdracht van de directie uitgevoerd onderzoek naar de werking van het inkoopproces en van de hierin gedane aanbevelingen.

Samenstelling personeel

hoge leeftijdsuitstroom vraagt
om anticipatie

GVB heeft een personeelsbestand van relatief hoge leeftijd. In de periode tot en met 2024 stroomt naar verwachting 1/3 van de medewerkers uit. De uitstroom vraagt met name om aandacht bij Techniek. De rvc heeft met de directie gesproken over de verschillende wijzen waarop GVB de werving ter hand neemt.

Werkgeversrol

Bezoldigingsbeleid statutaire directie en senior management

conform Nederlandse corporate
governance code

Het op 17 april 2014 door de algemene vergadering vastgestelde bezoldigingsbeleid statutaire directie van GVB Holding NV voldoet aan de Nederlandse Corporate Governance Code en is in lijn met het uit 2012 daterende beloningsbeleid Deelnemingen van Gemeente Amsterdam. Het bezoldigingsbeleid hanteert als bezoldigingsmaximum de in de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen in de publieke en semipublieke sector (1 januari 2013, hierna: 'WNT1') opgenomen bedragen. Het bezoldigingsbeleid sluit variabele beloning uit.

De statutaire directie overschrijdt niet het in het bezoldigingsbeleid gestelde bezoldigingsmaximum. (Zie ook het remuneratierapport op over.gvb.nl.)

evaluatie bezoldigingsbeleid
in 2017

Inmiddels heeft het college van B&W op 16 februari 2016 een nieuw beloningsbeleid voor gemeentelijke deelnemingen vastgesteld. Bij invulling van de vacature van directeur Techniek & Operatie, de enige mutatie in de statutaire directie in 2016, is conform bezoldigingsbeleid statutaire directie van GVB en conform nieuw beloningsbeleid voor gemeentelijke deelnemingen gehandeld. Het bezoldigingsbeleid statutaire directie van GVB Holding NV wordt in het voorjaar 2017 door de rvc geëvalueerd.

kennisgenomen van
bezoldigingsbeleid senior
management

De statutaire directie is verantwoordelijk voor het bezoldigingsbeleid voor het senior management. Bij het opstellen van het bezoldigingsbeleid senior management heeft de directie aansluiting gezocht bij het bezoldigingsbeleid voor de statutaire directie. De rvc heeft kennis genomen van het directiebesluit tot het indexeren van salarissen. Het loongebouw is met de directie besproken.

Rvc

Reglementen

reglement rvc-commissie
geactualiseerd

In het verslagjaar is het reglement van de auditcommissie geactualiseerd. De wijzigingen hadden betrekking op de bespreking van de informatie- en communicatietechnologie. De rvc heeft deze wijzigingen goedgekeurd.

Op 8 december 2016 is de herziene Nederlandse Corporate Governance Code gepubliceerd. De rvc heeft besloten de reglementen hierop in 2017 aan te passen, voor zover noodzakelijk of wenselijk.

Rvc-vergaderingen

In 2016 heeft de rvc zesmaal vergaderd met de directie. Verder heeft de rvc een aantal vergaderingen gehouden buiten aanwezigheid van de directie. Ook is er een besluit buiten vergadering genomen. In de vergadering in maart heeft de externe accountant het accountantsverslag besproken met de voltallige rvc.

Werkbezoeken

afdeling Vervoerontwikkeling
bezoekt

De rvc heeft een werkbezoek gebracht aan de afdeling Vervoerontwikkeling over de aanpassing van het lijnennet. Er is dit jaar niet vergaderd op locatie.

Voortgangsoverleg met de directie

In 2016 hielden de voorzitter en vice-voorzitter van de rvc iedere twee maanden een informeel voortgangsoverleg met de statutaire directie en concernsecretaris. Verder vond er in 2016 maandelijks overleg plaats tussen de voorzitter van de rvc en de algemeen directeur.

Informatie

goed geïnformeerd

De rvc werd tijdig, uitvoerig en goed geïnformeerd en alle vergaderingen en voortgangsoverleggen waren goed voorbereid.

Rvc-commissies

twee interne commissies

Binnen de rvc functioneren twee interne commissies: de auditcommissie en de remuneratie- en benoemingscommissie. De commissies brachten verslag uit aan de rvc.

Auditcommissie

De auditcommissie bestaat ultimo 2016 uit de heer Del Canho (voorzitter), de heer Bruins Slot en mevrouw Van Aken. Na aanvang van het verslagjaar is de samenstelling niet gewijzigd. De auditcommissie vergaderde vier keer in het verslagjaar en de vergaderingen zijn bijgewoond door de statutaire directie, de concerncontroller, de manager Interne Audit en de externe accountant.

In het verslagjaar zijn onder meer de volgende onderwerpen in de auditcommissie besproken:

- de jaarrekeningen 2015 van GVB Holding NV, GVB Exploitatie BV, GVB Activa BV en GVB Veren BV;
- de kwartaalrapportages;
- de resultaatontwikkelingen;
- het interne audit plan en de halfjaarrapportages van de interne audit-afdeling;
- het risicomanagement en de hierop betrekking hebbende halfjaarrapportages;
- de voortgang van de interne beheersing;
- de (meerjaren)begroting van GVB Holding NV, GVB Exploitatie BV, GVB Activa BV en GVB Veren BV;
- het treasuryplan;
- het accountantsverslag met betrekking tot de jaarrekeningen en de managementletter;

- de bijstelling van de concessie-afspraken voor wat betreft subsidies en afdrachten;
- het normatief eigen vermogen en de aan te houden liquide middelen;
- de sturing op investeringen;
- de herbenoeming van de accountant;
- fiscaliteit.

interne beheersing

In de managementletter van de extern accountant over 2016 is melding gemaakt dat de interne beheersing in 2016 naar een hoger niveau is gegaan. Wel is er aandacht gevraagd om de verbeteringen op het gebied van interne beheersing te borgen. De auditcommissie heeft de bevindingen met de directie besproken en deelt de ambitie om de interne beheersing de komende jaren verder te verbeteren.

De auditcommissie heeft eenmaal in beslotenheid, zonder bijzijn van directie en medewerkers, gesproken met de externe accountant.

In 2016 heeft de auditcommissie, samen met de financieel directeur, een gesprek met de extern accountant gehad over het functioneren. Daar is ook gesproken over de onafhankelijkheid van de accountant en de jaarrekeningcontrole. In 2016 heeft een uitvoerige evaluatie van de accountant plaatsgevonden in verband met de herbenoeming (best practice bepaling V.2.3 Nederlandse Corporate Governance Code).

Remuneratiecommissie

De remuneratiecommissie bestaat uit mevrouw De Gaay Fortman (voorzitter), de heer Bakker en mevrouw Van Aken. De remuneratiecommissie vergaderde in het verslagjaar vier keer.

Onder andere de volgende onderwerpen zijn besproken:

- de beoordelingscriteria van de statutaire directie;
- de beoordeling van de statutaire directie;
- het remuneratierapport;
- de indexatie van het loongebouw voor senior management;
- de teamvorming in de top;
- de ontwikkelingen van remuneratiebeleid en wetgeving, waaronder WNT2.

personele unie

Selectie- en benoemingscommissie, remuneratiecommissie

De remuneratiecommissie vormt een personele unie met de selectie- en benoemingscommissie. Ten tijde van de werving van een nieuw directielid, zoals in 2016 het geval was, zijn de remuneratiecommissie en de selectie- en benoemingscommissie twee afzonderlijk opererende commissies.

De selectie- en benoemingscommissie heeft in 2016 zevenmaal onderling afgestemd (inclusief conference calls). Het betrof met name de procedure tot selectie en benoeming van de nieuwe, derde positie van statutair directeur.

definitief opgeheven

Strategiecommissie

Mede naar aanleiding van de jaarlijkse evaluatie in 2015 is destijds besloten de strategiecommissie tijdelijk op te heffen omdat diverse onderwerpen voor de gehele rvc van belang zijn en derhalve in de rvc-vergadering worden behandeld. Eind 2016 is de strategiecommissie definitief opgeheven.

volledige presentie

Aanwezigheid rvc-leden

Alle leden die op enig moment deel uit maakten van de rvc en zijn commissies, waren in 2016 bij de betreffende vergaderingen aanwezig.

rvc functioneert over het algemeen goed en is toegerust op zijn werkzaamheden

Functioneren en zelfevaluatie rvc

De zelfevaluatie van de rvc vond in 2016 plaats onder externe begeleiding. Tijdens de zelfevaluatie is gesproken over functioneren van de rvc als geheel en van de commissies, alsmede de werkwijze van de rvc met de directie. De leden van de rvc zijn over het algemeen tevreden over het functioneren van de rvc als geheel en van de commissies. Het functioneren wordt als competent en voldoende kritisch beoordeeld. De onderlinge samenwerking verloopt constructief en plezierig met open en stevige discussies. De verhouding rvc en directie wordt als open ervaren. De rvc is van mening dat strategie meer tijd en aandacht nodig heeft. Dit speelt in het bijzonder voor het behoud van de concessie in de (verdere) toekomst. Daarnaast is de rvc van oordeel dat 'cultuur' en 'ICT' als thema's nog te weinig aan bod komen. Uit het rooster van aftreden vloeit voort dat over vier jaar vier commissarissen in een kort tijdsbestek aftreden. Voor de continuïteit in het functioneren van de rvc (en daarmee GVB) wordt dit als een bezwaar gezien. In 2017 zal de rvc de mogelijkheid om de rvc (tijdelijk) uit te breiden met een zesde commissaris, bespreken.

Onafhankelijkheid en tegenstrijdig belang

In 2016 hebben er geen handelingen plaatsgevonden die gekwalificeerd kunnen worden als transacties met een tegenstrijdig belang. Ter voorkoming van enige belangenverstrengeling zijn in de statuten, reglementen van de directie en van de rvc bepalingen opgenomen met betrekking tot dergelijke transacties. Daarnaast voldoet de rvc aan de onafhankelijkheidsvereisten (best practice bepaling III.3.1 Nederlandse Corporate Governance Code).

Algemene vergadering

De algemene vergadering kwam tweemaal bijeen en behandelde onder meer het jaarverslag 2015, het businessplan 2017, het jaarplan 2017, het investeringsvoorstel van de M7-metro, de herbenoeming van de accountant en de herbenoeming van twee rvc-leden. Ook heeft de aandeelhouder twee besluiten buiten vergadering genomen: de wijziging van de topstructuur en de benoeming van de directeur Techniek & Operatie.

Overleg met Projectcommissariaat Metro en Tram

De algemeen directeur en de voorzitter van de rvc voeren periodiek overleg met de directeur en de voorzitter van het Projectcommissariaat Metro en Tram. Hier wordt de voortgang van de Noord/Zuidlijn besproken.

constructieve werkwijze

Overleg met de ondernemingsraad

Alle leden van de rvc hebben in 2016 roulerend, ieder afzonderlijk de overlegvergaderingen van de ondernemingsraad bijgewoond. In het verslagjaar was sprake van een constructieve werkwijze, waarin in een open sfeer met de ondernemingsraad van gedachten is gewisseld over een grote variëteit aan onderwerpen. Zo waardeert de rvc de inzet van de ondernemingsraad bij het geven van de adviezen over de wijziging van de topstructuur en de benoeming van de directeur Techniek & Operatie.

Tenslotte

De rvc dankt de directie en alle medewerkers voor hun enorme inzet in het afgelopen jaar. De rvc dankt ook de ondernemingsraad voor de prettige samenwerking.

Met een stad die voortdurend in beweging is, wordt er veel gevraagd van GVB-medewerkers om reizigers gastvrij, op tijd en veilig naar hun bestemming te brengen. De rvc wenst alle medewerkers en de directie veel succes toe bij de opgave waar GVB voor staat. Naast de dagelijkse opgave om goed en veilig openbaar vervoer te leveren, zal hierbij in 2017 steeds meer aandacht uitgaan naar de Noord/Zuidlijn.

Amsterdam, 30 maart 2017

Raad van commissarissen GVB Holding NV

A.J. Bakker *voorzitter*

D. del Canho *vice-voorzitter*

S.J. van Aken

A.H. Bruins Slot

M.T.H. de Gaay Fortman



Bestuur, governance en risico- management

Met het oog op Titel 9, Boek 2 BW maakt de in de hoofdstukken 'GVB in vogelvlucht' en 'Bestuur, governance en risico-management' weergegeven informatie onderdeel uit van dit hoofdstuk 'Verslag van de directie'. Om presentatieredenen wordt deze informatie niet in dit hoofdstuk herhaald.

Bestuurlijke gegevens

Raad van commissarissen

De rvc is samengesteld uit vijf leden.

benoemd april 2010 in eerste
zittingstermijn tot april 2014,
voorzitter vanaf december 2012
herbenoemd in april 2014 tot
april 2018

Drs. A.J. (Hans) Bakker (1951), voorzitter

Tevens lid remuneratiecommissie en lid selectie- en benoemingscommissie. Functies: voorzitter VNO-NCW Metropool Regio Amsterdam (vanaf 1 mei 2016), algemeen directeur RAI Holding BV en RAI Amsterdam BV (in functie tot 7 april, in dienst tot 1 augustus 2016). Directeur/eigenaar van VIMARO Management BV. Nevenfuncties: voorzitter rvc Transavia Airlines BV, voorzitter rvc SnowWorld Leisure NV, voorzitter raad van toezicht van Stichting NBTC Holland Marketing, voorzitter van de calamiteitencommissie van de Stichting Calamiteitenfonds (vanaf 1 mei 2016), lid algemeen bestuur VNO-NCW, lid Amsterdam Economic Board, voorzitter bestuur Stichting Jumping Amsterdam (t/m 29 januari 2017), lid van bestuur Stichting Amsterdam Museum Fonds, lid raad van toezicht van Stichting Hulphond Nederland, lid raad van advies UvA Faculteit Economie en Bedrijfskunde, lid van bestuur/penningmeester Stichting Amsterdam Light Festival. Nederlandse nationaliteit.

benoemd december 2012, vice-
voorzitter vanaf december 2012,
herbenoemd in december 2016
in tweede zittingstermijn tot
december 2020

Drs. D. (Dave) del Canho (1966), vice-voorzitter

Tevens voorzitter auditcommissie. Managing partner Del Canho en Engelfriet BV. Nevenfuncties: lid raad van toezicht OLVG en vice-voorzitter raad van commissarissen Transavia Airlines BV. Nederlandse nationaliteit.

benoemd juni 2013 in eerste
zittingstermijn tot juni 2017

Drs. S.J. (Sigrid) van Aken (1970)

Voorzitter selectie- en benoemingscommissie, lid remuneratiecommissie en lid auditcommissie. Functies: COO Novamedia BV en directeur Nationale Goede Doelen Loterijen NV. Nevenfunctie: lid raad van commissarissen The Dutch / Made in Scotland. Nederlandse nationaliteit.

benoemd december 2012,
herbenoemd in december 2016
in tweede zittingstermijn tot
december 2020

A.H. (Albert) Bruins Slot MBA (1955)

Tevens lid auditcommissie. Functie: voorzitter college van bestuur Drenthe College. Nevenfuncties: lid bestuur VNO/NCW Drenthe, lid Noordelijke Innovation Board, lid Economic Board Emmen. Nederlandse nationaliteit.

benoemd maart 2013 in eerste
zittingstermijn tot maart 2017

Mr. M.T.H. (Marry) de Gaay Fortman (1965)

Tevens voorzitter remuneratiecommissie en lid selectie- en benoemingscommissie. Functie: advocaat/partner Houthoff Buruma. Nevenfuncties: lid raad van commissarissen De Nederlandse Bank (vanaf 1 juli 2016), lid raad van toezicht Toneelgroep Amsterdam, lid raad van toezicht Museum Paleis 't Loo, lid dagelijks bestuur Nederlandse Bachvereniging, voorzitter Stichting Topvrouwen, lid bestuur IDFA Bertha Fund, docent Governance University. Nederlandse nationaliteit.

Directie

De statutaire directie was gedurende het verslagjaar samengesteld uit twee leden en is per 1 januari 2017 uitgebreid naar drie leden.

In dienst 1 juni 2014. Eerste termijn
tot juni 2018

Drs. A.C. (Alexandra) van Huffelen (1968), algemeen directeur

Aandachtsgebieden: strategie, commercie, exploitatie openbaar vervoer bus, tram, metro & veren*, techniek*, ICT & innovatie, programmabureau (o.m. Noord/Zuidlijn, Amstelveenlijn, Entree), verkeersleiding*, sociale veiligheid*, stakeholdermanagement, human resources, MVO, kwaliteit veiligheid & milieu en interne audit. Nevenfuncties: lid raad van toezicht Catherinaziekenhuis, lid raad van toezicht Waarborgfonds voor de Zorgsector, bestuurslid Railforum. Nederlandse nationaliteit.

In dienst 1998, statutair directeur
a.i. 1 juli 2012, statutair directeur 11
december 2013, eerste termijn tot
en met december 2017

T.A.M. (Tom) Middelkoop (1961), financieel directeur

Aandachtsgebieden: concernadministratie, ICT & innovatie*, controlling, inkoop, facilitair bedrijf, activa, treasury, risicomanagement, compliance, verzekeringen, juridische zaken, privacy & fiscale zaken. Nevenfuncties: lid van het bestuur Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven U.A.. Nederlandse nationaliteit.

Als interim manager vanaf juni 2016
verbonden aan GVB. Benoemd tot
statutair directeur per januari 2017.
Eerste termijn tot en met januari
2021

Mutatie na verslagjaar, per 1 januari 2017

M.C.J.M. (Mark) Lohmeijer (1960), directeur Techniek & Operatie

Aandachtsgebieden: materieelbeschikbaarheid, infra, techniek, operatie (bus, tram, metro en veerdiensten en verkeersleiding), ingenieursbureau, projectbureau.

* deze aandachtsgebieden tot 1 januari 2017



Raad van commissarissen en directie.

Van links naar rechts: Marry de Gaay Fortman, Dave del Canho, Hans Bakker, Alexandra van Huffelen, Mark Lohmeijer, Sigrid van Aken, Albert Bruins Slot, Tom Middelkoop.

Vervoerconcessie en prestatiecontracten

De taken die GVB heeft, voert zij uit op basis van overeenkomsten met opdrachtgevers. De belangrijkste overeenkomst is de vervoerconcessie Amsterdam waarin de exploitatie van het openbaar vervoer en handhaving van de sociale veiligheid zijn overeengekomen. Tot de andere overeenkomsten behoren het BORI-contract (Beheer en Onderhoud Railinfrastructuur) en het contract voor de exploitatie van de veren.

Om openbaar vervoer te leveren is een concessie nodig om in een bepaald gebied gedurende een bepaalde periode diensten aan te bieden. Concessieverleners zijn provincies, gemeenten en Vervoerregio's.

vervoerconcessie tot en met
2024 vormt fundament

De vervoerconcessie van GVB, met als opdrachtgever Vervoerregio Amsterdam, vormt het fundament van de dienstverlening van GVB. Vanuit dit contract, vastgesteld op 5 december 2013 met een looptijd tot en met 2024, wordt het openbaar vervoer met metro, bus en tram aangeboden aan de reizigers in en rond Amsterdam.

kentallen overeengekomen bij
aanvang concessieperiode

De afspraken in de verleende concessie leiden gedurende de concessieperiode tot een forse afname van subsidie. Door de beoogde groei van het aantal reizigers per dag en de hieruit volgende reizigersinkomsten en efficiencyverbeteringen is het mogelijk om met minder subsidie toch een beter OV te realiseren. Hiervoor zijn, bij het overeenkomen van de concessie, reeksen met kentallen voor onder andere de reizigersaantallen, reizigersinkomsten en subsidie overeengekomen. In de concessie zijn afspraken gemaakt over de periodieke bijstelling hiervan. In 2016 zijn de concessiereeksen aangepast naar aanleiding van de reizigersgroei. Hierdoor kon de subsidie verder worden verlaagd.

evaluatiecriteria 2019

Bij de wijziging en de verlenging van de concessie Amsterdam tot en met 2024 is aangegeven dat in 2019 een tussentijdse evaluatie van de prestaties van GVB plaatsvindt ten aanzien van:

- 1 de ingebruikname van de Noord/Zuidlijn;
- 2 het verlagen van de benodigde exploitatiesubsidie;
- 3 het gebruik, beheer en onderhoud van de beschikbare infrastructuur;
- 4 de reizigerstevredenheid.

sociale veiligheid

In de concessie zijn ook afspraken gemaakt over handhaving van de sociale veiligheid in het openbaar vervoer. Voor sociale veiligheid heeft GVB resultaatafspraken waarbij Vervoerregio Amsterdam een specifiek bedrag beschikbaar stelt voor te leveren prestaties.

communautaire vergunning
openbaar vervoer gewijzigd

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

prikkels in plaats van
voorschriften

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

BORI-contract borgt veilige,
beschikbare en comfortabele
railinfrastructuur

Het BORI-contract is aan de duur van de concessie gekoppeld. Deze overeenkomst is gesloten tussen de afdeling Metro en Tram van Gemeente Amsterdam en GVB. Vervoerregio Amsterdam stelt de middelen voor dit contract ter beschikking aan afdeling Metro en Tram. GVB draagt zelf zorg voor een veilige, beschikbare en comfortabele railinfrastructuur voor de metro- en tramexploitatie.

overeenkomst exploitatie
veerverbindingen IJ en
Noordzeekanaal

GVB Veren BV heeft een overeenkomst met de afdeling Verkeer en Openbare Ruimte van Gemeente Amsterdam voor de exploitatie van diverse veerverbindingen over het IJ en het Noordzeekanaal.

TABEL 4.1 **Overeenkomsten**

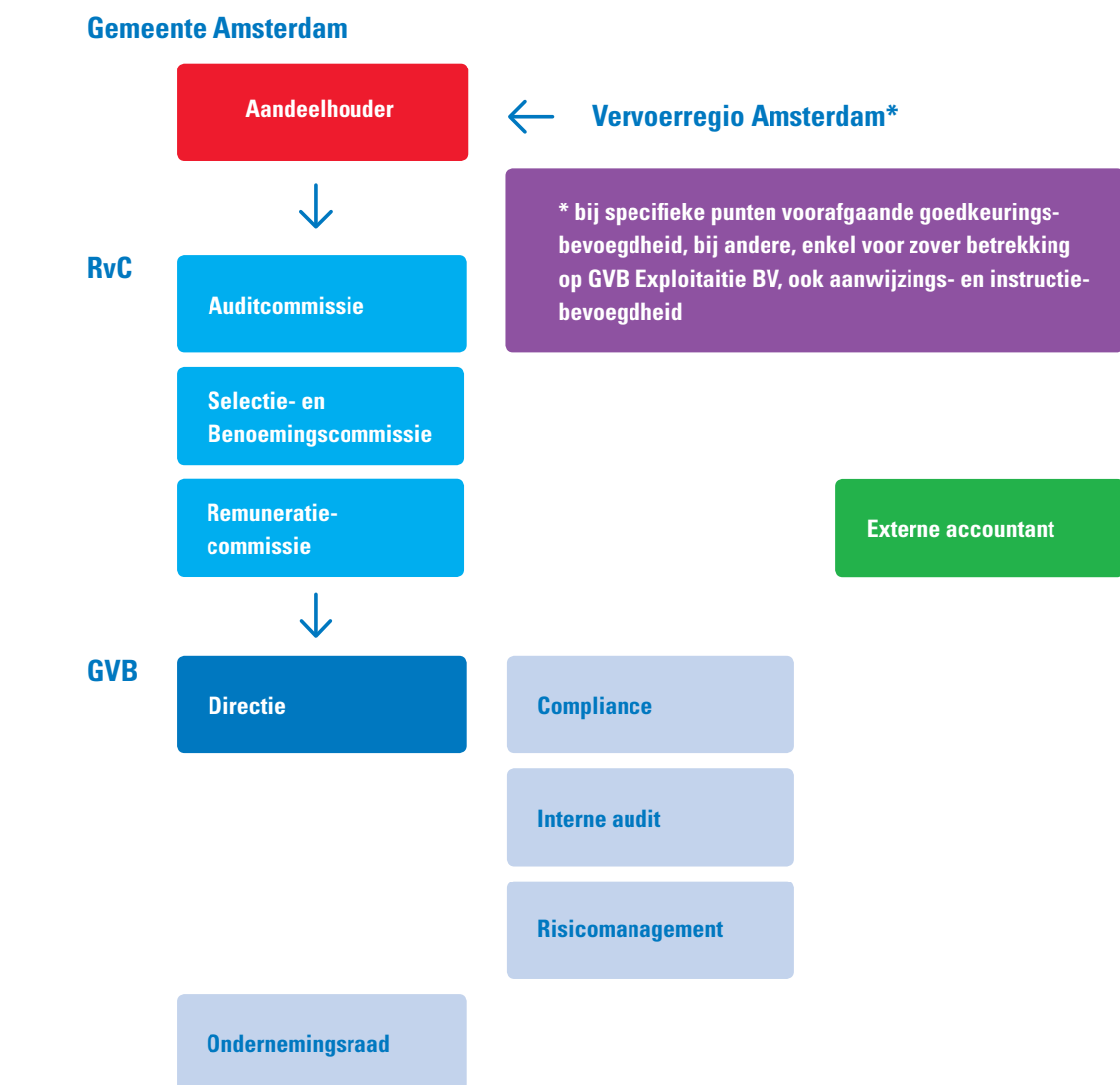
Vervoerconcessie Amsterdam	Railinfrastructuur (BORI)-contract	Verencontract
Opdrachtgever		
Vervoerregio Amsterdam	Gemeente Amsterdam, afdeling Metro en Tram	Gemeente Amsterdam, afdeling Verkeer en Openbare Ruimte
Doel		
Uitvoeren van openbaar vervoer met tram, metro en bus. Handhaven van de sociale veiligheid. Uitvoeren van beheer en onderhoud met betrekking tot materieel, huisvesting en ICT.	Beheren en onderhouden van de metro- en traminfrastructuur om de exploitatie van de vervoerconcessie mogelijk te maken.	Exploiteren van diverse veerverbindingen over het IJ en het Noordzeekanaal.
Gemeenten		
Amsterdam, Amstelveen, Diemen en een deel van Ouder-Amstel.	Amsterdam, Amstelveen, Diemen.	Amsterdam, Zaanstad, Velsen.
Looptijd		
tot en met 2024	tot en met 2024	tot en met juni 2017, met de mogelijkheid tot verlenging van twee keer een half jaar tot juni 2018
Uitdaging		
'Meer voor minder'. De nieuwe concessieafspraken moeten in de concessieperiode leiden tot een stijging van de reizigerstevredenheid en tot 35% meer reizigers tegen 70% minder exploitatiesubsidie. Tevens moet de ingebruikname van de Noord/Zuidlijn goed uitgevoerd worden en de veiligheid van reizigers en medewerkers worden bevorderd, zowel de feitelijke (objectieve) veiligheid als het (subjectieve) gevoel.	Het BORI-contract daagt GVB uit om het beheer en onderhoud de komende tien jaar effectiever en tegen lagere kosten uit te voeren. GVB Infra BV bereidt zich voor op het beheer en onderhoud van de infrastructuur van de Noord/Zuidlijn.	Het aantal passagiers voor veren groeit harder dan verwacht. Het exploiteren van een goede dienstverlening in combinatie met een grote reizigersgroei, vraagt om aanpassing van de vloot, zowel kwalitatief als kwantitatief.

Hoofdpijnen corporate governance

GVB Holding NV is een naamloze vennootschap naar Nederlands recht. Alle aandelen in de vennootschap worden gehouden door Gemeente Amsterdam. De governancestructuur is gebaseerd op Boek 2 van het Burgerlijk Wetboek, de statuten van GVB Holding NV en diverse interne reglementen. GVB Holding NV kent een volledig structuurregime en kent in haar governancestructuur een algemene vergadering, rvc, directie en ondernemingsraad. Eind 2013 zijn concessieafspraken overeengekomen op basis van inbesteding. Deze inbesteding noodzaakte tot toekenning van belangrijke bevoegdheden aan de concessieverlener, Vervoerregio Amsterdam.

Wet aanbestedingsvrijheid OV grote steden	Gevolgen inbesteding op governance GVB Op 1 januari 2013 is de 'Wet aanbestedingsvrijheid OV grote steden' in werking getreden. Sinds deze datum heeft Vervoerregio Amsterdam de keuzevrijheid tussen inbesteden of aanbesteden van de Amsterdamse OV-Concessie.
voorwaarde: zeggenschap Vervoerregio Amsterdam 'als over haar eigen diensten'	Om de concessie te kunnen inbesteden, moet Vervoerregio Amsterdam zeggenschap over GVB Exploitatie BV hebben 'als over haar eigen diensten'. Dit wordt aangeduid als de 'inhouse-constructie'.
Vervoerregio Amsterdam oefent doorslaggevende zeggenschap uit over GVB Exploitatie BV	<i>Inhouse-constructie: doorslaggevende zeggenschap naar Vervoerregio Amsterdam</i> Vervoerregio Amsterdam oefent via Gemeente Amsterdam doorslaggevende zeggenschap uit over GVB Exploitatie BV. Dit betekent onder meer, dat daar waar de statuten van GVB Holding NV bevoegdheden geven aan de aandeelhouder met betrekking tot GVB Exploitatie BV, Gemeente Amsterdam deze bevoegdheden zal uitoefenen overeenkomstig de aanwijzingen van Vervoerregio Amsterdam. Bij de uitoefening van haar bevoegdheden op basis van deze overeenkomst, zal Vervoerregio Amsterdam in het kader van haar integrale belangenafweging ook de belangen van de aandeelhouder van GVB Holding NV op zorgvuldige wijze betrekken.

FIGUUR 4.1 Governance GVB



Raad van commissarissen

two-tier board

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

Omvang en samenstelling

vijf personen

De vennootschap heeft een rvc bestaande uit vijf personen.

profiel schets regelt samenstelling

De profiel schets regelt de omvang en samenstelling van de rvc. De rvc bespreekt deze profiel schets bij iedere wijziging met de algemene vergadering en de ondernemingsraad. De profiel schets is gepubliceerd op de website: over.gvb.nl > organisatie > governance

borging van onafhankelijk en kritisch opereren

De rvc is zodanig samengesteld dat de leden ten opzichte van elkaar, het bestuur en welk deelbelang dan ook onafhankelijk en kritisch kunnen opereren, in overeenstemming met de Nederlandse Corporate Governance Code. Elke commissaris dient geschikt te zijn om de hoofdlijnen van het totale beleid te beoordelen. Elke commissaris beschikt bovendien over de specifieke deskundigheid die noodzakelijk is voor de vervulling van zijn taak. De rvc streeft ernaar dat hij is

samengesteld op zodanige wijze dat de continuïteit is gewaarborgd alsmede dat hij naar leeftijd, ervaring en man/vrouw-verhouding, evenwichtig is samengesteld. De door de ondernemingsraad voorgedragen commissaris spreekt zonder last of ruggespraak.

Governance rvc

uitvoering geven aan de
Nederlandse Corporate
Governance Code

De rvc beschikt over een reglement, dat meest recentelijk in 2015 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 monitoringcommissie Corporate Governance Code.

Commissies van de rvc

auditcommissie,
remuneratiecommissie en
selectie- en benoemings-
commissie

De rvc heeft een auditcommissie, een remuneratiecommissie en selectie- en benoemingscommissie ingesteld. De commissies worden door de rvc uit zijn midden samengesteld. De taak van de commissies is om de besluitvorming van de rvc voor te bereiden. De (gehele) rvc blijft verantwoordelijk voor besluiten, ook als deze zijn voorbereid door een commissie. De commissies hebben ieder een eigen intern reglement, waarin taken, verantwoordelijkheden en de werkwijze zijn omschreven. De reglementen zijn - evenals het reglement van de rvc - te raadplegen via de website van GVB. De commissies brachten verslag uit aan de rvc.

strategiecommissie opgeheven

In 2015 is besloten om de strategiecommissie gedurende 2016 op te heffen en de onderwerpen met de voltallige rvc te bespreken. Eind 2016 is besloten de strategiecommissie definitief op te heffen.

Publicatie website GVB

publicatie op website GVB

Het rooster van aftreden, de statuten en de reglementen staan op de website van GVB in de sectie Governance: : over.gvb.nl > organisatie > governance

TABEL 4.2 Rooster van aftreden

Raad van commissarissen GVB Holding NV	Datum (her)benoeming	Aankomend voorstel tot aftreden of (her)benoeming
De heer drs. A.J. (Hans) Bakker	17-04-2014	17-04-2018
De heer drs. D. (Dave) Del Canho	04-12-2012	21-12-2020
De heer A.H. (Albert) Bruins Slot MBA	04-12-2012	21-12-2020
Mevrouw Mr. M.T.H. (Marry) de Gaay Fortman	13-03-2013	13-03-2017
Mevrouw drs. S.J. (Sigrid) van Aken	14-06-2013	14-06-2017

Bezoldiging

bezoldiging sinds 2007 niet
geïndexeerd of anderszins
gewijzigd

De bezoldiging van de rvc-leden wordt vastgesteld door de algemene vergadering en is niet afhankelijk van de resultaten van GVB. Door de algemene vergadering is in 2007 besloten de bezoldiging van de rvc-leden vast te stellen op € 18.150 en die van de voorzitter op € 26.100. De commissieleden ontvangen bovendien een additionele vergoeding van € 1.500 per commissie waarin zij deelnemen. De voorzitters van de commissies ontvangen een additionele vergoeding van € 2.000 per commissie. De bedragen zijn sinds 2007 niet geïndexeerd of anderszins gewijzigd.

Verklaring raad van commissarissen

instemming

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 zal de rvc eveneens deze verklaring laten afleggen en ondertekenen.

Directie

Samenstelling

twee directeuren in 2016,
drie met ingang van 2017

De statutaire directie van GVB Holding NV bestond in 2016 uit twee directeuren, die ieder benoemd zijn voor vier jaar, met de mogelijkheid tot herbenoeming van iedere keer vier jaar. Per 1 januari 2017 is de statutaire directie uitgebreid naar drie personen. De namen van de directieleden en hun aandachtsgebieden zijn weergegeven in het hoofdstuk Bestuurlijke gegevens, op pagina 82.

Bezoldigingsbeleid

bezoldigingsbeleid in april 2014
vastgesteld

De rvc heeft in 2014 het bezoldigingsbeleid van de statutaire directie herijkt, waarbij een versobering van het bezoldigingspakket heeft plaatsgevonden. Deze aanpassingen komen voort uit de wens van de algemene vergadering en rvc om aan te sluiten bij het Beloningsbeleid (versie 2.0, 24 mei 2012) van Gemeente Amsterdam en de maatschappelijke ontwikkelingen rondom dit thema. De algemene vergadering heeft het bezoldigingsbeleid GVB op 17 april 2014 vastgesteld.

evaluatie bezoldigingsbeleid
in 2017

Inmiddels heeft het college van B&W op 19 februari 2016 een nieuw beloningsbeleid voor gemeentelijke deelnemingen vastgesteld. Bij invulling van de vacature van directeur Techniek & Operatie, de enige mutatie in de directie in 2016, is conform bezoldigingsbeleid statutaire directie van GVB en conform nieuw beloningsbeleid voor gemeentelijke deelnemingen gehandeld. Het bezoldigingsbeleid statutaire directie van GVB Holding NV wordt in het voorjaar 2017 door de rvc geëvalueerd.

Bezoldiging

bezoldiging vermeld in
jaarrekening, rapport op
website gvb.nl

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.

De bezoldiging van de directie is gespecificeerd weergegeven in de jaarrekening op pag. XX. Het bezoldigingsrapport 2016 staat op de website van GVB (over.gvb.nl > organisatie > governance)

Een eventuele ontslagvergoeding bedraagt in beginsel maximaal één maal het vaste jaarinkomen. Bij vrijwillig ontslag wordt geen vertrekvergoeding uitgekeerd.

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.

directie verklaart in te stemmen

De directie heeft bij unaniem besluit van 7 november 2012 verklaard in te stemmen met de inhoud van het directiereglement en de daarin opgenomen regels en voor zover deze op hem dan wel zijn afzonderlijke leden van toepassing zijn, deze te zullen naleven, en nieuwe statutaire directeuren eveneens deze verklaring te laten afleggen en ondertekenen. Voorts heeft de directie in de laatste reguliere vergadering met de rvc in het verslagjaar 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.

Compliance & integriteit, interne audit

gestructureerde, risicogerichte
aanpak

Compliance Charter

In 2016 heeft GVB een benchmark uitgevoerd met betrekking tot de compliance-functie. De voornaamste aanbeveling luidde om een gestructureerde, risicogerichte aanpak te hanteren. Met het actualiseren van het Compliance Charter en het opzetten van een overzicht van compliance-risico's is hiermee in 2016 een aanvang gemaakt.

Inzicht in en het beheersen van compliance-risico's ondersteunt GVB bij het voldoen aan wet- en regelgeving. Het voldoen aan wet- en regelgeving heeft in algemene zin een positieve uitwerking op het opnieuw verkrijgen van de concessie. Specifiek heeft het positieve gevolgen voor bijvoorbeeld de veiligheid van reizigers en personeel. De compliance-functie draagt zo bij aan het GVB-doel 'Beste stadsvervoerder van Nederland'.

gewerkt aan invoering van
nieuwe wet- en regelgeving

Privacy compliance

Op het gebied van privacy compliance is in 2016 gewerkt aan invoering van nieuwe wet- en regelgeving zoals de meldplicht datalekken en de nieuwe EU Algemene Verordening Datagegevens die met ingang van mei 2018 van kracht zal worden en dan in de plaats zal treden van de Wet bescherming persoonsgegevens. Voor de verordening is een project gestart om in mei 2018 aan de nieuwe eisen te voldoen. Voor de meldplicht datalekken is een procedure ingevoerd. Verder betroffen de werkzaamheden met name deelname aan de lopende IT-projecten, waarbij de bijdrage was gericht op een zorgvuldige uitwerking van de privacy-aspecten.

enkele meldingen ontvangen en
in behandeling genomen

Meldpunt Integriteit

GVB kent een Meldpunt Integriteit waar (vermoedens van) integriteitschendingen besproken en gemeld kunnen worden. Iedere medewerker van GVB kan hier terecht. Bij concrete vermoedens kan het Meldpunt de directie adviseren een integriteitsonderzoek te starten. Dit gebeurt een aantal malen per jaar, zo ook in 2016. Naar aanleiding van een integriteitsonderzoek is in 2016 met een medewerker overeengekomen om de carrière buiten GVB te vervolgen.

integriteit en cultuur & gedrag

Bij de introductie van nieuwe medewerkers wordt aandacht gegeven aan de onderwerpen integriteit en cultuur & gedrag. Voor nieuwe leidinggevendenden verzorgt de compliance officer een workshop integriteit. Hierbij worden de leidinggevendenden niet alleen gevraagd om het goede voorbeeld te geven maar ook om voorbeelden van integer gedrag door collega's uit te venten. Want goed voorbeeld doet goed volgen.

onderzoek uitgevoerd in diverse
bedrijfsonderdelen naar de
mate van interne beheersing
van processen

Interne Audit

Interne Audit is een onafhankelijke functie waarvan de bevoegdheden zijn vastgelegd in een Audit Charter. Interne Audit ressorteert rechtstreeks onder de algemeen directeur, heeft regelmatig overleg met de externe accountant, heeft een directe rapportagelijijn naar de auditcommissie en neemt deel aan de vergaderingen van de auditcommissie.

Interne audit voert jaarlijks diverse audits uit. De aandacht richt zich op de vraag of GVB voldoet aan de door GVB zelf opgestelde regels en normen, maar ook of GVB voldoet aan de relevante wet- en regelgeving. Interne Audit verleent op deze wijze assurance over de mate van interne beheersing van processen binnen GVB. Naar aanleiding van onderzoeken worden, indien van toepassing, aanbevelingen tot verbetering gedaan aan het management. De opvolging van deze aanbevelingen wordt door middel van follow-up audits gemonitord. De bevindingen worden opgenomen in een halfjaarrapportage, die met de auditcommissie wordt besproken en met de rvc wordt gedeeld. In 2016 vonden interne audits plaats in de bedrijfsonderdelen Operatie, Techniek, Financiën en HR.

Inkoop en aanbesteding

Inkoopbeleid

gebruik van externe- en interne drempelwaarden

Het uitgangspunt is dat GVB altijd rechtmatig aanbesteed. GVB hanteert een inkoopbeleid dat nadere invulling geeft vanuit de juridische kaders op het gebied van aanbestedingsrecht. Naast de hiervoor gehanteerde externe drempelwaarden maakt het inkoopbeleid ook gebruik van interne drempelwaarden.

transparante procedure tussen tender board en directie

In de wetgeving ten aanzien van Europese aanbestedingen zijn uitzonderingen beschreven. De beoordeling van deze uitzonderingen vindt plaats op basis van het inkoopplan, na juridisch advies. Hierbij wordt een strikte procedure gehanteerd waarin de intern binnen GVB ingestelde tender board advies geeft, waarna het besluit wordt voorgelegd aan de directie.

monitoring van rechtmatig aanbesteden

Afwijkingen

Over heel 2016 zijn enkele contracten als niet-rechtmatig gekwalificeerd. In de meeste situaties loopt hiervoor inmiddels een aanbestedingstraject. Het betreft contracten met een spoedeisend karakter of contracten met een beperkte jaaromzet die vanwege het repetitieve karakter boven de aanbestedingsgrens zijn uitgekomen.

2016: focus op Rail Services

Aanpak

In 2016 heeft extern onderzoek plaatsgevonden naar de inkoopfunctie. In het verslagjaar is de primaire focus gelegd op de aanbesteding van BORI-opdrachten. In een nieuw intern samenwerkingsmodel tussen afdelingen zijn duidelijke afspraken gemaakt over rollen, verantwoordelijkheden en contactpersonen voor aanbestedingen en de wijze van periodieke afstemming hierover op verschillende niveaus. Ook is de informatievoorziening verbeterd en is er aandacht voor inzet van gekwalificeerde mensen voor projectmanagement, programma van eisen-schrijvers, inkopers en contractmanagers. In 2017 zal het samenwerkingsmodel ook op andere bedrijfsactiviteiten worden toegepast.

De rechtmatigheidsrisico's worden gemonitord door een stuurgroep.

Gedragscode en richtlijnen voor werknemers

Gedragscode

gedragscode voor een prettig en veilig werkklimaat te creëren

Het is van groot belang dat reizigers, belanghebbenden en leveranciers vertrouwen hebben in GVB als organisatie. GVB kent een aantal regelingen, waarmee een veilig werkklimaat voor iedereen wordt gecreëerd. Deze regelingen gelden voor alle medewerkers. Zo beschikt GVB over een gedragscode en integriteitsbeleid voor medewerkers. De gedragscode beschrijft welk gedrag van medewerkers verwacht wordt en welk gedrag achterwege hoort te blijven. Het integriteitsbeleid bevat regels, maar ziet in het bijzonder toe op cultuur en gedrag.

nultolerantiebeleid alcohol en drugs

Alcohol- en drugsbeleid

Een veilige werkomgeving is van essentieel belang. In de cao van GVB zijn regels opgenomen over alcohol en drugs, waarbij het uitgangspunt een nultolerantiebeleid is. GVB en zijn medewerkers kunnen het zich niet permitteren dat medewerkers onder invloed zijn van alcohol en drugs voorafgaand aan, tijdens of aan het eind van hun werk.

aandacht voor hulp en coaching

Het alcohol- en drugsbeleid is in goed overleg met de ondernemingsraad vastgesteld en is in februari 2017 geëvalueerd en aangepast.

Richtlijn gebruik social media

Tegelijk met de nieuwe gedragscode is de richtlijn voor het gebruik van social media vastgesteld. De richtlijn is bedoeld om medewerkers te helpen social media goed te benutten en vervelende ervaringen te voorkomen.

Gedragslijn 'vermoeden van misstanden'

In de cao is de gedragslijn 'vermoeden van misstanden' opgenomen. Het gaat daarbij om misstanden die van voldoende gewicht zijn, zoals strafbare feiten, grove schending van regels en regelgeving en een groot gevaar voor volksgezondheid, veiligheid of milieu, of het bewust achterhouden van informatie over deze feiten. De medewerker is verplicht om een serieuze aanwijzing van een misstand te melden bij de leidinggevende of het Meldpunt Integriteit. De melder wordt op geen enkele wijze in zijn positie benadeeld als de medewerker te goeder trouw handelt en geen persoonlijk voordeel heeft bij de misstand of de melding ervan.

Richtlijnen geschenken en uitnodigingen

GVB hanteert een geschenkenregeling waarbij ook aandacht is besteed aan uitnodigingen. Er is een register samengesteld voor het registreren van geschenken en uitnodigingen. Daarbij zijn duidelijke regels gesteld voor het mogen aannemen, en het moeten weigeren van geschenken of uitnodigingen. Bij twijfel kan advies worden gevraagd.

Incidentenloket

GVB heeft een incidentenloket waar medewerkers terecht kunnen die aangifte doen of hebben gedaan met al hun vragen over persoonlijke schade en het voegen in rechtzaken. De afgelopen jaren heeft GVB veel gedaan om zijn medewerkers beter te ondersteunen na een aangifte en bij rechtzaken.

Nederlandse Corporate Governance Code

De directie en de rvc onderschrijven de Nederlandse Corporate Governance Code zoals vastgesteld door de monitoringcommissie Corporate Governance Code in 2008 en passen de daarin opgenomen principes en 'best practice'-bepalingen toe, voor zover deze op GVB van toepassing kunnen worden verklaard. In enkele gevallen zijn de principes en 'best practice'-bepalingen niet van toepassing omdat GVB niet beursgenoteerd is en slechts één aandeelhouder heeft. Desalniettemin wordt de Code integraal onderschreven en, voor zover van toepassing, toegepast.

Pas toe of leg uit

Elke substantiële wijziging in de corporate governance structuur van GVB Holding NV en in de naleving van de Code wordt onder een apart agendapunt ter bespreking aan de algemene vergadering voorgelegd. GVB volgt alle punten uit de Code. GVB heeft een 'Detailoverzicht Naleving Corporate Governance Code GVB' opgesteld (over.gvb.nl > organisatie > governance).

Implementatie nieuwe Nederlandse Corporate Governance Code

Op 8 december 2016 is de nieuwe Nederlandse Corporate Governance Code vastgesteld. Over de wijze waarop de nieuwe Code wordt geïmplementeerd, zal begin 2017 in directie en rvc worden gesproken.

Gelijke man/vrouw-verhouding in rvc en directie

De rvc en directie streven naar een evenwichtige verdeling van zetels over vrouwen en mannen. De man/vrouw-verhouding in de rvc van GVB is 60-40%. In de directie was deze gedurende 2016 50-50%. Door de benoeming van een derde statutair directeur is deze per 1 januari 2017 67-33%.

de medewerker is verplicht om een serieuze aanwijzing van een misstand te melden

Relatie met de ondernemingsraad

GVB kent een ondernemingsraad voor alle medewerkers van GVB en onderdeelcommissies (OC) voor medewerkers van Operatie, Railmaterieel, Rail Services en het Garagebedrijf. Voorts bestaat er een aantal vestigings- en afdelingsoverlegorganen waarmee de medezeggenschap zo laag mogelijk in de organisatie is gelegd. Voor veiligheid, gezondheid, welzijn, milieu is er een overkoepelende commissie (VGWM).

De ondernemingsraad ziet onder meer toe op de arbeidsvoorwaarden, arbeidsomstandigheden en de werk- en rusttijden. Ook is de ondernemingsraad betrokken bij investeringen, organisatiewijzigingen en regelingen die toezien op sociale omgangsvormen en sociale veiligheid.

De relatie met de ondernemingsraad is open en constructief.

TABEL 4.3 Vergaderfrequentie

OR	6 x per jaar
OC	6 x per jaar
VGWM	6 x per jaar
Vestigingsoverleggen	maandelijks
Afdelingsoverleggen	maandelijks

Risicomanagement

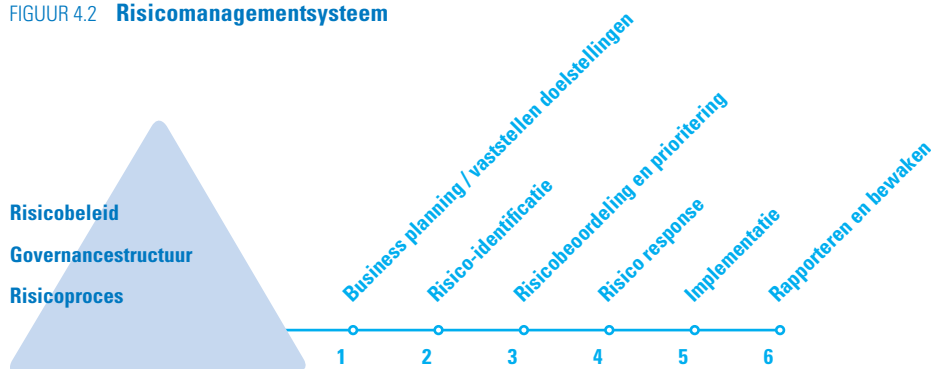
Risicomanagement maakt bij GVB deel uit van de reguliere bedrijfsvoering. Daarbij is de directie eindverantwoordelijk voor een effectieve beheersing van risico's. GVB is zich ervan bewust dat risico's onderdeel zijn van de bedrijfsvoering. Het is van belang dat risico's beheerst zijn en dat de basisprocessen op orde zijn.

Risicomanagementsysteem

Risicomanagement bij GVB is er op gericht om inzicht te krijgen in strategische, operationele, financiële en governance risico's. Dit versterkt de basis voor besluitvorming. Periodiek worden het risicoprofiel en de belangrijkste risico's besproken met de rvc; dat is ook in 2016 gebeurd. Door het verantwoordelijk management worden beheersmaatregelen getroffen om de onderkende risico's te mitigeren. De beheersing van de belangrijkste risico's vormt onderdeel van de periodieke rapportage aan de rvc.

Het risicomanagementsysteem onderkent drie fundamenteën: risicobeleid, governance-structuur en het risicoproces.

FIGUUR 4.2 Risicomanagementsysteem



Risicobeheersing gericht op
tijdig identificeren, beoordelen
en beheersen van risico's

Het risicomanagement en de interne beheersingssystemen van GVB zijn gebaseerd op COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) en zijn gericht op maximale integratie met bedrijfsprocessen en de gehanteerde Planning & Control-cyclus.

Risicomechanisme

Op de risico's worden beheersmaatregelen getroffen om zodoende het risicoprofiel te verlagen.

Structuur

Binnen GVB is de lijnorganisatie verantwoordelijk voor het managen van risico's. De risicomanager ondersteunt hierbij zowel de directie als het lijnmanagement. De risicomanager en directie stellen het risicobeleid op voor GVB. Op basis van dit beleid rapporteren de afdelingen hun risico's in de kwartaalrapportages. De risicomanager consolideert deze risico's periodiek tot een integrale risicorapportage. Onderdeel hiervan is de toets of het risicoprofiel past binnen de risicotolerantie.

Proces

Met behulp van de GVB-ricomatrix identificeren de afdelingen tenminste twee keer per jaar hun risico's en stellen maatregelen ter beheersing vast. In 2016 is een koppeling aangebracht tussen deze maatregelen en de jaarplancycclus om zodoende de uitvoering daarvan te borgen. In dit proces ondersteunt de risicomanager de afdelingen. Naast deze reguliere risicosessies worden ook projectgebonden sessies uitgevoerd.

Risicobereidheid

De risicobereidheid staat aan de basis van de ricomatrix van GVB. De komende zeven jaar heeft GVB te maken met een aantal grote systeemsprongen. Eén hiervan is de Noord/Zuidlijn. Deze introduceren bij GVB nieuwe risico's. Deze risico's bestaan uit gebruikelijke projectrisico's en eenmalige en asset-gebonden risico's die meerjarig doorwerken. Omdat de komende zeven jaren meerdere systeemsprongen plaatsvinden, is er sprake van een weliswaar tijdelijke maar meerjarige verhoging van het risicoprofiel. De vroegtijdige inrichting van projectteams en de tijdige inbedding in de staande organisatie is hierbij de belangrijkste beheersmaatregel. In de volgende tabel zijn de risico's weergegeven.

TABEL 4.4 Risicobereidheid

Risicocategorie	Beschrijving	Risicobereidheid
Strategische risico's	Risico's gerelateerd aan realisatie van de strategische koers en strategische trends, onder andere door groei van de stad, investeringen in materieel en systeem-sprongen als de Noord/Zuidlijn.	Gematigd
Operationele risico's	Risico's gerelateerd aan de huidige exploitatie en potentiële verliezen ten gevolge van inefficiënte processen, menselijk falen of externe gebeurtenissen.	Laag
Financiële risico's	Risico's waarbij financieel verlies optreedt ten gevolge van de gehanteerde financiële structuur of instrumenten, of door het ontbreken van deugdelijke financiële controles.	Laag
Compliancerisico's	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 voortkomend uit contracten.	Laag

TABEL 4.5 Beschrijving risico's

Strategische risico's**Concessie**

Risico	Verlies concessie.
Impact	Gevraagde contractuele performance wordt niet gehaald. Dit leidt tot verlies van de concessie op het herijkingsmoment in 2019 of een volgende onderhandse gunning vindt niet plaats.
Maatregel	Managementaandacht en -programma's op afgesproken performance indicatoren.
Risico	Concessieovereenkomst onvoldoende ingericht op systeemsprongen.
Impact	Onvoorziene negatieve effecten van systeemsprongen vallen bij GVB. Voorbeeld verhoogde inzet van mensen.
Maatregel	- Grotere projectrol voor GVB om eerder en beter systeemsprongrisico's te mitigeren. - Onderhandeling met Vervoerregio Amsterdam en Gemeente Amsterdam over vergoedingen.

Groei van de stad

Risico	Strategische vervoerplanning wijkt af van werkelijke reizigersgroei.
Impact	De afwijking leidt tot onvoldoende rijdend materieel waardoor vervoer van reizigers niet voldoet aan de afgesproken prestaties. De lange besteltijd van materieel maakt snelle correctie lastig.
Maatregel	- Voortdurende optimalisatie van de strategische plannen (financieel, materieel, personeel) van GVB; - Optieregelingen in materieelbestellingen voor aanvullend materieel.
Risico	Onteigening van terreinen ten behoeve van stadsontwikkeling.
Impact	Onteigening van terreinen binnen de stad leidt tot meer onvergoede dienstreiskilometers door herplaatsing naar terreinen buiten de stad.
Maatregel	- In gesprek met stadsontwikkeling. Duidelijke eisen voor nieuwe locaties. - Duidelijke eisen ten aanzien van nieuwe locaties.

Operationele risico's**Bedrijfsvoering**

Risico	Toename van tijdelijke verkeersmaatregelen (TVM).
Impact	Verstoringen in de dienstregeling door toename van infrastructurele werken binnen de stad, leidend tot lagere klantwaardering.
Maatregel	- Vroegtijdige betrokkenheid in planprocessen van de Stad. - Risicoanalyse per TVM om maatregelen situatiespecifiek te maken.
Risico	Te lage beschikbaarheid materieel.
Impact	Het rijdend materieel heeft niet de geëiste beschikbaarheid en betrouwbaarheid vanuit de oorspronkelijke levering of vanuit de eigen onderhoudsprocessen. Dit leidt tot uitval en krapte.
Maatregel	Inrichting van een professioneel en effectief logistiek- en onderhoudsproces

TABEL 4.5 Beschrijving risico's (vervolg)

Operationele risico's

Veiligheid

Risico	Onvoldoende arbo- en transportveiligheid.
Impact	- Onvoldoende veiligheidsbesef kan leiden tot letsel. - Toenemende drukte in de stad verhoogt de kans op botsingen en ongevallen.
Maatregel	- Veiligheid nu speerpunt met in managementprogramma's. - Aanstelling van een veiligheidsmanager. - Toepassing van 'mobile eye' op materieel ter ondersteuning bestuurder.

Financiële risico's

Kostenontwikkeling

Risico	Budgettaire prijsinschattingen vinden plaats op basis van indices. Deze kunnen afwijken van de werkelijkheid.
Impact	Door toename van infrastructurele werken binnen de stad verstoringen in de dienstregeling leidend tot lagere klantwaardering.
Maatregel	Bewaking van de ontwikkeling van de gehanteerde indices om tijdig budgettair bij te sturen.

Personeelskosten

Risico	Hoge personeelslasten beïnvloeden marktconformiteit van GVB in negatieve zin.
Impact	Te hoge personeelskosten verlagen marktconformiteit waardoor verlenging concessie in gevaar kan komen.
Maatregel	- Productiviteitsverbetering. - Behoudende loonkostenontwikkeling. - Onderzoeken marktconformiteit en in lijn brengen indirecte organisatie.

Assetkosten

Risico	Extra onderhoudskosten ten gevolge van onvoorziene defecten en ontwerpfouten.
Impact	De materiële assets van GVB worden aangeschaft met verwachte onderhoudskosten. Als het materieel sneller degradeert dan voorzien, leidt dit tot hogere onderhoudskosten.
Maatregel	- Ervaringen verwerken in bestelspecificaties. - Versterken contractmanagement. - Verbetering van de onderhoudsanalyse processen.

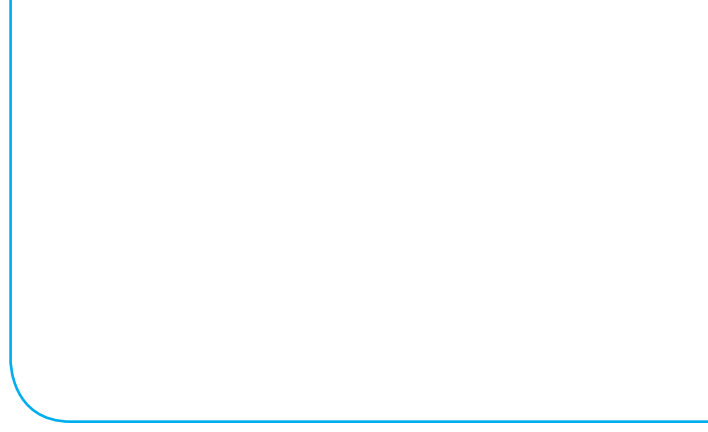
Governancerisico's

Projectmanagement

Risico	Projecten worden niet tijdig en binnen kwaliteit en budget gerealiseerd.
Impact	Projectsturing is nog onvoldoende professioneel waardoor borging van tijdigheid en budget onvoldoende is.
Maatregel	- Zwaardere sturing op basis van eenduidige systematiek. - Actieve coaching en opleiding. - Zwaardere screening van projectvoorstellen.



Financiële overzichten



Geconsolideerde jaarrekening 2016

Geconsolideerde balans

op 31 december 2016 (voor resultaatbestemming)

TABEL 5.1

Bedragen in duizenden euro's

	31 december 2016	31 december 2015
Activa		
Vaste activa		
1 Materiële vaste activa	113.327	161.597
2 Financiële vaste activa	5.528	1.250
Totaal vaste activa	118.855	162.847
Vlottende activa		
3 Voorraden	27.358	24.882
4 Onderhanden projecten	2.751	383
5 Vorderingen	61.293	53.229
6 Liquide middelen	65.931	28.871
Totaal vlottende activa	157.333	107.365
Totaal activa	276.188	270.212
Passiva		
7 Groepsvermogen	95.989	108.703
8 Voorzieningen	47.158	32.648
9 Kortlopende schulden	133.041	128.861
Totaal passiva	276.188	270.212

Geconsolideerde winst- en verliesrekening

over 2016

TABEL 5.2

Bedragen in duizenden euro's

	2016	2015
Bedrijfsopbrengsten		
10 Netto-omzet	429.007	449.031
Mutatie in onderhanden projecten	2.368	-789
11 Overige bedrijfsopbrengsten	7.953	13.197
Som der bedrijfsopbrengsten	439.328	461.439
Bedrijfslasten		
12 Kosten voor grond- en hulpstoffen	21.236	23.061
13 Kosten uitbesteed werk en andere externe kosten	56.814	58.995
14 Lonen en salarissen	197.587	191.028
15 Sociale lasten	51.380	47.544
16 Afschrijvingen op materiële vaste activa	12.886	37.162
17 Overige bedrijfskosten	110.884	94.143
Som der bedrijfslasten	450.787	451.933
Bedrijfsresultaat	-11.459	9.506
18 Financiële baten en lasten	-9	-7.259
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	-11.468	2.247
19 Vennootschapsbelasting	4.262	-
20 Resultaat uit deelnemingen	-	6.556
Resultaat na belastingen	-7.206	8.803

Geconsolideerd kasstroomoverzicht

over 2016

TABEL 5.3

Bedragen in duizenden euro's

	2016	2015
I Kasstroom uit operationele activiteiten		
Bedrijfsresultaat	-11.459	9.506
19 Vennootschapsbelasting	4.262	-
<i>Aanpassingen voor:</i>		
16 • Afschrijvingen en investeringssubsidies	12.826	34.919
8 • Voorzieningen	14.510	7.217
<i>Mutaties werkkapitaal:</i>		
3 • Mutatie voorraden	-2.476	2.541
4 • Mutatie onderhanden projecten	-2.368	789
5 • Mutatie kortlopende vorderingen	-8.064	-15.634
9 • Mutatie kortlopende schulden	4.180	-12.586
Kasstroom uit bedrijfsoperaties	11.411	26.752
18 Ontvangen rente	40	581
18 Betaalde rente	-49	-7.840
	-9	-7.259
Totaal kasstroom uit operationele activiteiten	11.402	19.493
II Kasstroom uit investeringsactiviteiten		
1 Investeringsbijdrage materiële vaste activa	-80.323	-80.009
1 Investeringsbijdrage materiële vaste activa	115.707	227.413
1 Desinvesteringen in materiële vaste activa	60	2.243
2 (Des)investerings financieële vaste activa	-4.278	17.306
2 Ontvangen dividend deelneming	-	3.250
Totaal kasstroom uit investeringsactiviteiten	31.166	170.203
III Kasstroom uit financieringsactiviteiten		
7 Betaald dividend	-5.508	-5.454
Aangetrokken langlopende schulden	-	21.470
Aflossing langlopende schulden	-	-253.682
Totaal kasstroom uit financieringsactiviteiten	-5.508	-237.666
Mutatie liquide middelen	37.060	-47.970
6 Liquide middelen begin verslagjaar	28.871	76.841
6 Liquide middelen einde verslagjaar	65.931	28.871
Mutatie liquide middelen	37.060	-47.970

Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

Activiteiten

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.

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

Continuïteit

Vervoerregio Amsterdam (de concessieverlener voor het OV) heeft eind 2013 afspraken gemaakt met GVB over de uitvoering van het openbaar vervoer tot en met 2024 in de gemeenten Amsterdam, Diemen, Duivendrecht (Gemeente Ouder-Amstel) en enkele uitlopers naar Amstelveen en Schiphol. Parallel daaraan heeft Gemeente Amsterdam (als opdrachtgever voor het onderhoud van de railinfrastructuur) voor dezelfde periode een contract met GVB afgesloten voor het beheer en onderhoud van de railinfrastructuur in Amsterdam.

De jaarlijkse exploitatiesubsidie van de vervoerconcessie wordt afgebouwd van € 102 miljoen in 2012 naar € 11 miljoen in 2024. In deze periode zijn majeure ontwikkelingen voorzien, die tot grote financiële en vervoerkundige wijzigingen (zoals de komst van de Noord/Zuidlijn) kunnen leiden. In dat geval treden Vervoerregio Amsterdam, Gemeente Amsterdam en GVB met elkaar in overleg en wordt de vervoerconcessie en het onderhoudscontract op de effecten van deze ontwikkelingen aangepast.

Partijen hebben daarnaast afgesproken dat in de jaren 2015, 2018 en 2021 een herijking van de gemaakte afspraken plaatsvindt die, indien van toepassing, zullen ingaan in 2016, 2019 en 2022. In 2016 heeft een herijking plaatsgevonden. Vanwege de extra groei van de reizigersopbrengsten heeft de herijking geleid tot een in verhouding berekende verlaging van de exploitatiesubsidie.

Het saldo van de kortlopende schulden en vlottende activa op 31 december 2016 is een netto vordering van € 24,3 miljoen. GVB Activa BV heeft een langlopende kredietfaciliteit bij Gemeente Amsterdam. Deze eeuwigdurende kredietfaciliteit is bij de verzelfstandiging van GVB overeengekomen en kent een maximum ter hoogte van de boekwaarde van de materiële vaste activa, met een plafond van € 600 miljoen. Op 31 december 2016 is de boekwaarde van € 86 miljoen opvraagbaar als lening bij Gemeente Amsterdam. Op basis van bovenstaande is de huidige inschatting dat de externe betalingsverplichtingen zonder extra financiering kunnen worden voldaan uit de operationele kasstroom.

In het licht van bovenstaande uiteenzetting is de directie van mening dat de continuïteit van de activiteiten van GVB Holding NV voor de periode tot en met 2017 is geborgd. De in deze jaarrekening gehanteerde grondslagen van waardering en resultaatbepaling zijn dan ook gebaseerd op de veronderstelling van continuïteit van de vennootschap.

Vestigingsadres

GVB Holding NV met Kamer van Koophandel nummer 34258788, is statutair gevestigd op Arlandaweg 106, 1043 HP Amsterdam, Postbus 2131, 1000 CC Amsterdam.

Stelselwijzigingen

In 2016 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. Als het voor het geven van het in artikel 2:362 lid 1 BW vereiste inzicht noodzakelijk is, is de aard van deze oordelen en schattingen inclusief de bijbehorende veronderstellingen opgenomen bij de toelichting op de desbetreffende jaarrekeningposten.

Consolidatie

In de consolidatie worden de financiële gegevens opgenomen van GVB Holding NV samen met haar groepsmaatschappijen en andere rechtspersonen waarop zij overheersende zeggenschap kan uitoefenen of over wie zij de centrale leiding heeft. Groepsmaatschappijen zijn rechtspersonen waarin GVB Holding NV direct of indirect overheersende zeggenschap kan uitoefenen doordat zij beschikt over de meerderheid van de stemrechten of op enige andere wijze de financiële en operationele activiteiten kan beheersen. Hierbij wordt ook rekening gehouden met potentiële stemrechten die kunnen worden uitgeoefend.

De groepsmaatschappijen 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. Het aandeel van derden in het groepsvermogen en in het groepsresultaat wordt afzonderlijk vermeld.

Intercompany-transacties, intercompany-winsten, onderlinge vorderingen en onderlinge schulden tussen groepsmaatschappijen worden geëlimineerd.

De waarderingsgrondslagen van groepsmaatschappijen zijn gelijk aan de waarderingsgrondslagen voor de groep.

Groepsverhoudingen

GVB Holding NV te Amsterdam staat aan het hoofd van een groep rechtspersonen. Een overzicht van de gegevens, vereist op grond van de artikelen 2:379 en 2:414 BW, is onderstaand opgenomen:

Geconsolideerde maatschappijen naar de stand van 31 december 2016

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%

Toepassing van artikel 2:402 BW

De vennootschappelijke winst- en verliesrekening over 2016 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.

Verbonden partijen

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

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

Gemeente Amsterdam

- Gemeente Amsterdam is enig aandeelhouder van GVB Holding NV en vormt als zodanig de algemene vergadering. Gemeente Amsterdam verstrekt investeringsbijdragen voor investeringen in de strategische materiële vaste activa in GVB Veren BV. Gemeente Amsterdam verstrekt een langlopende kredietfaciliteit voor de financiering van investeringen in de strategische materiële vaste activa in GVB Activa BV.
- GVB Infra BV heeft met de afdeling Metro en Tram van Gemeente Amsterdam overeenkomsten gesloten voor het uitvoeren van regulier onderhoud en het uitvoeren van vervangingsonderhoud aan de railinfrastructuur. De overeenkomsten vertegenwoordigen voor 2016 een waarde van € 60,2 miljoen (2015: € 55,9 miljoen).
- 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 € 13,3 miljoen over 2016 (2015: € 12,9 miljoen).
- Afdeling Metro en Tram van Gemeente Amsterdam is projectverantwoordelijk voor de Amsys-projecten waar onder andere de aanschaf van nieuwe metro's onder valt.

Vervoerregio Amsterdam

Vervoerregio Amsterdam en GVB hebben een overeenkomst (OV-concessie) gesloten voor het openbaar vervoer en de sociale veiligheid in het concessiegebied Amsterdam. De opbrengsten uit deze overeenkomst zijn in 2016 € 59,1 miljoen (2015: € 91,5 miljoen). Vervoerregio Amsterdam oefent via Gemeente Amsterdam doorslaggevende zeggenschap uit over GVB Exploitatie BV. Dit betekent dat daar waar de statuten van GVB Holding NV bevoegdheden geven aan de aandeelhouder met betrekking tot GVB Exploitatie BV, Gemeente Amsterdam deze bevoegdheden zal uitoefenen na voorafgaand overleg met Vervoerregio Amsterdam en overeenkomstig de aanwijzingen van Vervoerregio Amsterdam zal handelen. Vervoerregio Amsterdam verstrekt investeringsbijdragen voor de investeringen in de strategische materiële vaste activa in GVB Activa BV.

MEA BV heeft in 2015 een achtergestelde lening verstrekt aan de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven U.A. van € 1,3 miljoen. GVB neemt zitting in het bestuur van de Coöperatie.

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 uitgegeven zijn door de Raad voor de Jaarverslaggeving.

Activa en verplichtingen worden gewaardeerd tegen de verkrijgings- of vervaardigingsprijs of de actuele waarde. Als geen specifieke waarderingsgrondslag is vermeld, vindt waardering plaats tegen de verkrijgingsprijs. In de balans, de winst- en verliesrekening en het kasstroomoverzicht zijn referenties opgenomen die verwijzen naar de toelichting.

Valuta

Bedragen luiden in duizenden euro's, tenzij anders is vermeld.

Vergelijking met voorgaand jaar

De gehanteerde grondslagen van waardering en van resultaatbepaling zijn ongewijzigd ten opzichte van het voorgaande jaar.

Grondslagen voor waardering van activa en passiva

Materiële vaste activa

Bedrijfsgebouwen en -terreinen worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs plus bijkomende kosten of vervaardigingsprijs en onder aftrek van lineaire afschrijvingen gedurende de geschatte toekomstige gebruiksduur en indien van toepassing met bijzondere waardeverminderingen die op balansdatum worden verwacht. Op terreinen wordt niet afgeschreven, met uitzondering van afgekochte erfpacht die lineair wordt afgeschreven gedurende de periode waarvoor de erfpacht is afgekocht.

Overige vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgings- of vervaardigingsprijs inclusief direct toerekenbare kosten, onder aftrek van lineaire afschrijvingen gedurende de geschatte toekomstige gebruiksduur 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 onderdelen (componenten) apart geactiveerd en afgeschreven naar de verwachte economische levensduur van het component.

Bijdragen op investeringen worden in mindering gebracht op de verkrijgings- of vervaardigingsprijs van de activa waarop de bijdragen betrekking hebben. In de waardering worden de kosten van groot onderhoud opgenomen zodra deze kosten zich voordoen en aan de criteria voor activering is voldaan. De boekwaarde van de te vervangen bestanddelen wordt dan als gedesinvesteerd beschouwd en wordt ten laste van het resultaat gebracht. Als de verwachting over de afschrijvingsmethode, gebruiksduur en/of restwaarde in de loop van de tijd wijzigingen ondergaat, worden zij als een schattingswijziging verantwoord. Kosten van vernieuwing worden slechts geactiveerd als zij leiden tot een levensduurverlenging van het actief. Op activa in aanbouw wordt niet afgeschreven. Afschrijvingen gaan in vanaf de maand volgend op het moment van ingebruikname.

Uitgaven voor aanschaf van computerapparatuur en -programmatuur worden, met uitzondering van grote investeringsprojecten, niet geactiveerd en in het jaar van aanschaf ten laste van het resultaat gebracht.

Financiële vaste activa

Latente belastingvorderingen

Latente belastingvorderingen worden opgenomen voor verrekenbare fiscale verliezen en voor verrekenbare tijdelijke verschillen tussen de waarde van de activa en passiva volgens fiscale voorschriften enerzijds en de in deze jaarrekening gevolgde waarderingsgrondslagen anderzijds, met dien verstande dat latente belastingvorderingen alleen worden opgenomen voor zover het waarschijnlijk is dat er toekomstige fiscale winst zal zijn waarmee de tijdelijke verschillen kunnen worden verrekend en verliezen kunnen worden gecompenseerd.

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 op 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.

Als de waardering van een deelneming volgens de nettovermogenswaarde negatief is, wordt deze op nihil gewaardeerd. Als en voor zover GVB Holding NV in deze situatie 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 verder de paragraaf 'Bijzondere waardeverminderingen van vaste activa'); afwaardering vindt plaats ten laste van de winst- en verliesrekening.

Overige vorderingen

Overige vorderingen worden gewaardeerd tegen de reële waarde van de tegenprestatie. Vervolgens worden deze leningen gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs.

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. Voor de bepaling van de bedrijfswaarde wordt een inschatting gemaakt van de toekomstige nettokasstromen bij voortgezet gebruik van het actief / de kasstroom genererende eenheid. Vervolgens worden deze kasstromen contant gemaakt waarbij een disconteringsvoet wordt gehanteerd.

Een bijzondere waardevermindering wordt direct ten laste van het resultaat gebracht.

Als wordt vastgesteld dat een bijzondere waardevermindering die in het verleden is verantwoord, niet meer bestaat of is afgenomen, dan 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, contant gemaakt tegen de effectieve rentevoet van het financiële actief zoals die is bepaald bij de eerste verwerking van het instrument.

Het waardeverminderingsverlies dat daarvoor opgenomen was, dient te worden teruggenomen indien 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.

Voorraden

De voorraden grond- en hulpstoffen ('verbruiksartikelen') en handelsgoederen worden gewaardeerd op verkrijgingsprijzen onder toepassing van de FIFO-methode ('first in, first out') of lagere opbrengstwaarde. De verkrijgingsprijs wordt bepaald als 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.

De voorraden vervangingsonderdelen worden gewaardeerd op 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 opbrengstwaarde is de geschatte verkoopprijs onder aftrek van direct toerekenbare verkoopkosten. Bij de bepaling van de opbrengstwaarde wordt rekening gehouden met de incourantheid van de voorraden.

Onderhanden projecten

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

Uitgaven voor projectkosten voor nog niet verrichte prestaties worden opgenomen onder de voorraden.

Vorderingen

Vorderingen worden gewaardeerd tegen de reële waarde van de tegenprestatie. Voorzieningen wegens oninbaarheid worden bepaald op basis van individuele beoordeling van de vorderingen en in mindering gebracht op de boekwaarde. Vorderingen worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs.

Liquide middelen

Liquide middelen bestaan uit kas- en banktegoeden met een looptijd korter dan twaalf maanden. Liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

Eigen vermogen

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

Voorzieningen

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

De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de verplichtingen op balansdatum af te wikkelen. De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de nominale 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, dan 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.

Voorziening jubilea

De voorziening jubilea wordt opgenomen tegen de contante waarde van de verwachte uitkeringen gedurende het dienstverband. Bij de berekening van de voorziening wordt onder meer rekening gehouden met verwachte salarisontwikkelingen en inschattingen voor de blijf- en sterftekans. Bij het contant maken wordt de marktrente van hoogwaardige ondernemingsobligaties van 1,25% (2015: 1,86%) als disconteringsvoet gehanteerd.

Overige voorzieningen

Voorziening onderhoud

Voor de extra uitgaven in verband met achterstallig onderhoud aan rijdend materieel wordt een voorziening voor onderhoud opgenomen. Deze wordt verantwoord in GVB Exploitatie BV. Bij de berekening van de voorziening wordt rekening gehouden met de geschatte materiaal- en arbeidskosten die nodig zijn om het rijdend materieel technisch in de staat te brengen die past bij de huidige levensduurfase.

Voorziening instandhoudingsverplichtingen

Voor de verwachte uitgaven in verband met het moeten voldoen aan instandhoudingsverplichtingen voor rijdend materieel wordt een voorziening voor instandhoudingsverplichtingen opgenomen. GVB Activa BV heeft deze contractuele verplichtingen richting Vervoerregio Amsterdam en Gemeente Amsterdam.

Bij de berekening van de voorziening wordt rekening gehouden met de geschatte materiaal- en arbeidskosten die nodig zijn om het rijdend materieel in de technische staat te brengen die past bij de instandhoudingsverplichtingen.

Pensioenen

GVB Holding NV heeft een toegezegde pensioenregeling voor haar werknemers. Medewerkers die hiervoor in aanmerking komen 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.

De pensioenregeling is ondergebracht bij het Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds (ABP). ABP is het pensioenfonds voor overheid en onderwijs met een toegezegde pensioenregeling (multi-employer defined benefit regeling). Omdat de pensioenregeling een multi-employer regeling betreft is de pensioenregeling als een toegezegde bijdrageregeling (defined contribution regeling) verantwoord. GVB heeft geen verplichting tot het voldoen van aanvullende bijdragen ingeval van een tekort bij het pensioenfonds, anders dan het effect van hogere toekomstige premies.

ABP probeert ieder 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 haar financiële verplichtingen). De dekkingsgraad van ABP is op 31 december 2016 96,6% (2015: 98,7%).

De premies worden verantwoord als personeelskosten zodra deze zijn verschuldigd. Vooruitbetaalde premies worden opgenomen als overlopende activa als dit tot een terug storting leidt of tot een vermindering van toekomstige betalingen. Nog niet betaalde premies worden als verplichting op de balans opgenomen.

Schulden

Kortlopende schulden worden bij de eerste verwerking gewaardeerd tegen reële waarde. Kortlopende schulden worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, zijnde het ontvangen bedrag rekening houdend met agio of disagio en onder aftrek van transactiekosten. Dit is meestal de nominale waarde.

Operationele leasing

De vennootschap kan leasecontracten hebben waarbij een groot deel van de voor- en nadelen die aan de eigendom verbonden zijn, niet bij de vennootschap ligt. Deze leasecontracten worden verantwoord als operationele leasing. 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. De opbrengsten op transacties worden verantwoord in het jaar waarin zij zijn gerealiseerd.

Opbrengstverantwoording

Verlenen van diensten

Verantwoording van opbrengsten uit de levering van diensten geschiedt naar rato van de geleverde prestaties, gebaseerd op de verrichte diensten tot aan de balansdatum in verhouding tot de in totaal te verrichten diensten.

Projectopbrengsten en projectkosten

Voor onderhanden projecten, waarvan het resultaat op betrouwbare wijze kan worden bepaald, worden de projectopbrengsten en de projectkosten verwerkt als opbrengst werken voor derden en kosten in de winst- en verliesrekening naar rato van de verrichte prestaties op balansdatum (de *Percentage of Completion* methode, ofwel de PoC-methode).

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, dan worden de opbrengsten als opbrengst werken voor derden verwerkt in de winst- en verliesrekening tot het bedrag van de gemaakte projectkosten dat waarschijnlijk kan worden verhaald; de projectkosten worden dan verwerkt in de winst- en verliesrekening in de periode waarin ze zijn gemaakt. Zodra het resultaat wel 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, dan worden de verwachte verliezen onmiddellijk in het resultaat verwerkt. De voorziening voor het verlies maakt deel uit van de post onderhanden projecten.

Netto-omzet

Netto-omzet omvat de opbrengsten uit levering van diensten en opbrengst werken voor derden onder aftrek van kortingen en van over de omzet geheven belastingen en na eliminatie van transacties binnen de Groep.

Reizigersopbrengsten

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

Contractopbrengsten

De contractopbrengsten betreffen subsidies voortvloeiend uit:

- het OV-concessiecontract tussen GVB en Vervoerregio Amsterdam voor de exploitatie van openbaar vervoer en de sociale veiligheid rond het openbaar vervoer;
- het contract tussen GVB en de afdeling Metro en Tram van Gemeente Amsterdam voor het beheer en onderhoud van de railinfrastructuur;
- 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.

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. Het resultaat wordt bepaald naar rato van de verrichte prestaties op balansdatum, voor zover het resultaat op betrouwbare wijze kan worden ingeschat. Als dit niet mogelijk is, wordt het resultaat geheel verantwoord in het boekjaar waarin het project wordt opgeleverd respectievelijk is voltooid.

Overheidssubsidies

Overheidssubsidies bestaan uit exploitatiesubsidies en investeringsbijdragen. Exploitatiesubsidies worden verantwoord als opbrengst in het jaar waarin de gesubsidieerde kosten zijn gemaakt of opbrengsten zijn gederfd, of wanneer een gesubsidieerd exploitatietekort zich heeft voorgedaan. De subsidies worden verantwoord als het waarschijnlijk is dat deze worden ontvangen. Investeringsbijdragen worden in mindering gebracht op het daarbij behorende actief en als onderdeel van de afschrijvingen verwerkt in de winst- en verliesrekening.

Personeelsbeloningen

Lonen, salarissen en sociale lasten worden op grond van de arbeidsvoorwaarden verwerkt in de winst- en verliesrekening voor zover ze zijn verschuldigd aan personeel.

Pensioenen

GVB Holding NV heeft de pensioenregeling voor haar personeel ondergebracht bij ABP en verwerkt volgens de verplichtingenbenadering. De over het verslagjaar verschuldigde premies worden als lasten verantwoord.

Afschrijvingen op materiële vaste activa

Materiële vaste activa worden vanaf de maand volgend op het moment van ingebruikname afgeschreven over de verwachte toekomstige gebruiksduur van het actief. Over terreinen wordt niet afgeschreven, met uitzondering van vooruitbetaalde erfpacht.

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

Boekwinsten en -verliezen uit de incidentele verkoop of als gevolg van desinvesteringen van materiële vaste activa worden verantwoord onder de afschrijvingen op materiële vaste activa.

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 (voor zover niet opgenomen in de latente belastingvorderingen) en vrijgestelde winstbestanddelen en na bijtelling van niet-afrekbare kosten. Tevens wordt rekening gehouden met wijzigingen die optreden in de latente belastingvorderingen en latente belastingschulden uit hoofde van wijzigingen in het te hanteren belastingtarief en afwijkingen in de boekwaarde van de materiële vaste activa.

Resultaat uit deelnemingen

Als resultaat uit deelnemingen waarin invloed van betekenis op het zakelijke en financiële beleid kan worden uitgeoefend, wordt het verschil tussen de waarde van de deelneming in het vorige boekjaar en het huidige boekjaar als resultaat aangemerkt. Daarnaast wordt bij verkoop van de aandelen het verkoopresultaat als resultaat uit deelnemingen aangemerkt.

Risicobeheersing

Renterisico

GVB loopt renterisico over het spaarsaldo onder de liquide middelen en rentedragende vorderingen en schulden.

Voor langlopende vorderingen van en langlopende schulden aan Gemeente Amsterdam geldt contractueel een vast rentepercentage van 4%.

Kredietrisico

GVB heeft een significante concentratie van zijn opbrengstenstroom bij Gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam, beiden overheidsinstellingen. Gemeente Amsterdam is bovendien de enige aandeelhouder van GVB Holding NV. Het kredietrisico van GVB is hierdoor beperkt.

De liquide middelen staan uit bij banken met minimaal een A-rating.

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 en investeringsbijdragen. 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.

Grondslagen voor het kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht wordt 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 2016

1 Materiële vaste activa

TABEL 5.4

Bedragen in duizenden euro's

	Terreinen	Bedrijfs- gebouwen	Rijgend materieel	Andere vaste bedrijfsmiddelen	Activa in aanbouw	2016	2015
<i>Percentage afschrijvingen</i>	2%	2-20%	3,33%	5-25%	-		
Aanschafwaarde	10.276	130.204	830.620	160.129	74.068	1.205.297	1.163.044
Investeringsbijdragen	-51	-26.901	-430.309	-39.369	-61.237	-557.867	-331.121
Cumulatieve afschrijvingen	-1.849	-96.854	-349.212	-131.182	-	-579.097	-562.793
Cumulatieve amortisatie investeringsbijdragen	2	20.391	36.377	36.494	-	93.264	77.033
Boekwaarde op 1 januari	8.378	26.840	87.476	26.072	12.831	161.597	346.163
Investeringsbijdragen	-	21.759	11.772	4.850	41.942	80.323	80.009
Desinvesteringen	-	-21.025	-85.069	-379	-9.234	-115.707	-227.413
Desinvesteringen aanschafwaarde	-	-8.183	-9.552	-2.744	-	-20.479	-37.756
Desinvesteringen afschrijvingen	-	8.144	9.552	2.723	-	20.419	35.513
Afschrijvingen	-205	-4.538	-42.143	-8.872	-	-55.758	-51.817
Amortisatie investeringsbijdragen	1	1.783	40.330	818	-	42.932	16.898
Mutaties in boekwaarde	-204	-2.060	-75.110	-3.604	32.708	-48.270	-184.566
Aanschafwaarde	10.276	143.780	832.840	162.235	116.010	1.265.141	1.205.297
Investeringsbijdragen	-51	-47.926	-515.378	-39.748	-70.471	-673.574	-557.867
Cumulatieve afschrijvingen	-2.054	-93.248	-381.803	-137.331	-	-614.436	-579.097
Cumulatieve amortisatie investeringsbijdragen	3	22.174	76.707	37.312	-	136.196	93.264
Boekwaarde op 31 december	8.174	24.780	12.366	22.468	45.539	113.327	161.597

Terreinen

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

Investeringsbijdragen en investeringsbijdragen

De investeringen bedragen in 2016 € 80,3 miljoen. Ter dekking van een belangrijk deel van de investeringen hebben GVB Activa BV en GVB Veren BV investeringsbijdragen ontvangen van respectievelijk Vervoerregio Amsterdam en Gemeente Amsterdam ter hoogte van € 115,7 miljoen (2015: € 227,4 miljoen). Van de in 2016 ontvangen investeringsbijdragen heeft € 73,6 miljoen betrekking op investeringen die zijn gerealiseerd vóór 2016 en heeft het resterende bedrag betrekking op investeringen in 2016.

Omdat in 2015 en 2016 additionele investeringsbijdragen zijn ontvangen, heeft aanpassing plaatsgevonden van de exploitatiesubsidie reeks van 2016 tot en met 2024.

De desinvestering onder Rijdend materieel betreft met name afvloeiing van de resterende 9/10G trams.

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, met inbegrip van nieuw verkregen activa na de verzelfstandiging, vorderingen en de aandelen in GVB Activa BV. Voor de activa die met investeringsbijdragen van Vervoerregio Amsterdam zijn gefinancierd, zijn afspraken gemaakt over de splitsing van het pandrecht tussen Vervoerregio Amsterdam en Gemeente Amsterdam. Voor toekomstige investeringen zal volgens deze afspraken worden gehandeld. Op de registergoederen in GVB Activa BV rust een recht van hypotheek. Het balanstotaal van GVB Activa BV is op 31 december 2016 € 131,7 miljoen (2015: € 169,8 miljoen).

2 Financiële vaste activa

TABEL 5.5

Bedragen in duizenden euro's

	31 december 2016	31 december 2015
Latente belastingvorderingen	4.278	-
Achtergestelde lening	1.250	1.250
Totaal	5.528	1.250

De latente belastingvorderingen zijn in 2016 ontstaan als gevolg van de invoering van de vennootschapsbelasting en hebben betrekking op compensabele verliezen en tijdelijke verschillen.

De samenstelling van compensabele verliezen en tijdelijke verschillen is als volgt:

TABEL 5.6 Latente belastingvorderingen

Bedragen in duizenden euro's

	1 januari 2016	Voorwaartse verlies compensatie	Tijdelijke verschillen	31 december 2016
GVB Holding NV vennootschappelijk	-	150	-	150
GVB Exploitatie BV	-	3.229	1.268	4.497
GVB Infra BV	-	-635	210	-425
GVB Activa BV	-	-	-	-
GVB Veren BV	-	-	-	-
GVB Stations Retail & Ontwikkeling BV	-	56	-	56
MEA BV	-	-	-	-
Totaal	-	2.800	1.478	4.278

De compensabele verliezen kunnen op basis van geprognostiseerde toekomstige resultaten terugverdiend worden.

De tijdelijke verschillen betreffen actieve latenties in de openingsbalans als gevolg van kleine investeringen die in 2016 en in voorgaande jaren commercieel ten laste van het resultaat zijn gebracht, maar fiscaal geactiveerd dienen te worden. Dit resulteerde in een (eenmalige) belastingbate.

Achtergestelde lening

Op 31 december 2015 heeft GVB een achtergestelde lening verstrekt voor een periode van 5 jaar aan de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven U.A. tegen een rentepercentage van 0%.

3 Voorraden

TABEL 5.7

Bedragen in duizenden euro's

	31 december 2016	31 december 2015
Grond- en hulpstoffen	25.867	23.556
Gereed product en handelsgoederen	1.290	1.219
Vooruitbetaald op voorraden	201	107
Totaal	27.358	24.882

De post grond- en hulpstoffen betreft de waarde van de op balansdatum aanwezige magazijnonderdelen voor rijdend materieel en de railinfrastructuur. Voor incourantheid van grond- en hulpstoffen is een voorziening getroffen van € 4,2 miljoen (2015: € 6,2 miljoen) die verwerkt is in het saldo grond- en hulpstoffen.

4 Onderhanden projecten

TABEL 5.8

Bedragen in duizenden euro's

	31 december 2016	31 december 2015
Projectkosten	112.112	94.365
Verliesvoorziening	-925	-28
Ingediende termijnen	-108.436	-93.954
Stand op 31 december	2.751	383
Onderhanden projecten		
Onderhanden projecten vordering	13.161	9.699
Onderhanden projecten verplichting	-10.410	-9.316
Totaal	2.751	383

Onderhanden projecten betreft met name het saldo van op 31 december 2016 lopende beheer- en onderhoudsprojecten aan de railinfrastructuur, in opdracht van de afdeling Metro en Tram van Gemeente Amsterdam, en in opdracht van derden.

5 Vorderingen

TABEL 5.9

Bedragen in duizenden euro's

	31 december 2016	31 december 2015
Handelsdebiteuren	23.635	21.160
Nog te ontvangen inkomsten	32.730	26.609
Overige vorderingen	2.921	2.688
Personeelsvorderingen	2.007	2.772
Totaal	61.293	53.229

Alle vorderingen hebben een looptijd korter dan één jaar.

Handelsdebiteuren bestaat voor € 16,5 miljoen uit vorderingen op verbonden partijen, te weten afdeling Metro en Tram, afdeling Verkeer en Openbare Ruimte en Stadsdeel Centrum van Gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam. Voor dubieuze debiteuren is geen voorziening getroffen (2015: € 0,1 miljoen).

Nog te ontvangen inkomsten betreffen voornamelijk Vervoerregio Amsterdam met betrekking tot investeringsbijdragen € 22,0 miljoen (2015: € 13,3 miljoen), afdeling Metro en Tram van Gemeente Amsterdam met betrekking tot de Noord/Zuidlijn € 3,8 miljoen (2015: € 2,8 miljoen) en Trans Link Systems BV met betrekking tot de transactieverwerking € 0,7 miljoen (2015: € 0,8 miljoen).

Overige vorderingen bestaan met name uit een vordering betreffende nog te ontvangen oplaadtransacties OV-chipkaart € 1,7 miljoen (2015: € 1,3 miljoen) en vooruitbetaalde bedragen betreffende licentiekosten, huur en verzekering van € 1,1 miljoen (2015: € 1,2 miljoen).

Personeelsvorderingen betreft voornamelijk bij rijdend personeel uitstaande depots en contant geld voor de verkoop van OV-vervoerbewijzen.

6 Liquide middelen

De liquide middelen bestaan op 31 december 2016 voor € 16,1 miljoen (2015: € 6,2 miljoen) uit vrij opneembare banktegoeden en kasmiddelen. Een bedrag van € 49,8 miljoen (2015: € 22,7 miljoen) is ondergebracht in spaarproducten die vrij opneembaar zijn en een variabele rente hebben. Het direct opvraagbare gedeelte binnen de kredietfaciliteit van Gemeente Amsterdam bedraagt op 31 december 2016 € 86 miljoen.

Toelichting bij het kasstroomoverzicht

Onder de kasstroom uit operationele activiteiten is het bedrijfsresultaat gedaald met € 21,0 miljoen naar € 11,5 miljoen verlies in 2016. De kortlopende schulden nemen met € 4,2 miljoen toe, mede doordat de vergoeding met betrekking tot de OV-studentenkaart 2017 van € 33,0 miljoen in 2016 is vooruitontvangen in tegenstelling tot 2015.

Onder de kasstroom uit investeringsactiviteiten is € 80,3 miljoen aan investeringen opgenomen. Dit betreft onder andere de nieuwe tramserie. Deze trams worden gefinancierd door Vervoerregio Amsterdam door middel van een investeringsbijdrage. Onder de kasstroom uit financieringsactiviteiten is het dividend opgenomen dat betaald is aan de aandeelhouder van € 5,5 miljoen.

7 Groepsvermogen

Het eigen vermogen wordt in de toelichting op de balans in de vennootschappelijke jaarrekening nader toegelicht.

8 Voorzieningen

TABEL 5.10

Bedragen in duizenden euro's

	1 januari 2016	Dotatie	Onttrekking	Vrijval	31 december 2016
Personeelsvoorzieningen					
Reorganisatie	2.879	1.135	1.994	-	2.020
FLP	7.055	23	1.366	-86	5.626
FLP-werkgeverslasten	1.757	124	237	-	1.644
Uitkering bij jubilea	4.111	645	487	-	4.269
Overige personeelsvoorzieningen	2.501	732	163	-	3.070
Totaal personeelsvoorzieningen	18.303	2.659	4.247	-86	16.629
Overige voorzieningen					
Onderhoud	2.563	343	-	-2.352	554
Instandhoudingsverplichtingen	11.782	18.670	477	-	29.975
Totaal overige voorzieningen	14.345	19.013	477	-2.352	30.529
Totaal	32.648	21.672	4.724	-2.438	47.158

Personeelsvoorzieningen

Reorganisatie

De voorziening voor reorganisatiekosten betreft de verplichtingen aan inactief personeel en aan personeel dat van werkloosheid- en wachtgeldregelingen gebruikmaakt. De verplichtingen zijn contant gemaakt met een disconteringsvoet van 0,0% (2015: 0,21%).

FLP

De FLP (Functiegericht Levensfasebewust Personeelsbeleid) regeling is ontwikkeld bij het cao-akkoord van juni 2008 als vervanging voor de FLO-regeling. Tram- en busbestuurders die na 1949 geboren zijn, krijgen een levensloopbijdrage. Daarmee kunnen zij sparen voor verlof om eerder te kunnen stoppen met werken. Zij krijgen dezelfde 1,5% als het overige personeel en daarbovenop een extra, structurele bijdrage van 2%. Er is geen voorziening getroffen voor de structurele bijdrage.

Personeel dat op 1 mei 2008 in dienst was van GVB krijgt een extra bijdrage waarmee (in combinatie met de structurele bijdrage) 1,5 jaar tegen 80% van het eindloon kan worden gespaard door de bijdragen in een levensloopregeling te storten. De bijdragen voor deze overgangsregeling (bovenop de reguliere- en de structurele bijdrage) zijn opgenomen in de FLP-voorziening. De voorziening is contant gemaakt met een disconteringsvoet van 0,12% (2015: 0,60%).

Bij het bepalen van de voorziening is rekening gehouden met individuele carrièreperspectieven, met toekomstige salarisontwikkelingen en met aflopende uitstroomkansen in verhouding tot de leeftijd.

De FLP-regeling is gebaseerd op de levensloopregeling. De wetgeving hieromtrent is in 2011 gewijzigd. Werknemers die hun FLP-bijdrage storten in een levensloopregeling kunnen van de regeling gebruik blijven maken mits zij eind 2011 een levensloopsaldo hadden van minimaal € 3.000. Voor het merendeel van de werknemers die spaarden was dit het geval. De werknemers die de FLP-bijdrage laten uitbetalen kunnen niet meer in stappen in een levensloopregeling. De wetswijziging heeft geen effect op de verplichting aan het personeel in het kader van de FLP-regeling.

FLP-werkgeverslasten

De bedragen die in een levensloopregeling worden gestort, worden gebruikt om de bruto loonkosten uit te betalen bij opname van levensloop. GVB betaalt de werkgeverslasten bij opname van levensloopverlof voor de medewerkers in de FLP-overgangsregeling. Hiervoor is een aparte voorziening getroffen. De verplichtingen zijn contant gemaakt met een disconteringsvoet van 0,0% (2015: 0,60%). Hierbij is rekening gehouden met toekomstige loonontwikkelingen en personeelsverloop.

Uitkering bij jubilea

Medewerkers die 25, 40 en 50 jaar in dienst zijn van GVB, krijgen bij elk van deze jubilea een gratificatie. Deze voorziening betreft de contante waarde van de hiervoor ingeschatte toekomstige verplichtingen. De contante waarde is berekend op basis van een disconteringsvoet van 1,25% (2015: 1,86%). Hierbij is rekening gehouden met toekomstige loonontwikkelingen en personeelsverloop.

Overige voorzieningen

Onderhoud

GVB Exploitatie BV heeft een voorziening voor achterstallig onderhoud opgenomen voor de extra uitgaven aan onderhoud van het metro- en trammaterieel ter hoogte van het bedrag dat op 31 december 2016 als verplichting aanwezig is. Hiermee wordt bewerkstelligd dat het materieel ononderbroken in exploitatie kan worden gehouden tot het einde van de verwachte levensduur.

Instandhoudingsverplichtingen

GVB Activa BV heeft verplichtingen richting Gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam voor de instandhouding van de strategische activa waaronder metro- en trammaterieel. De voorziening voor instandhoudingsverplichtingen is opgenomen voor de verwachte uitgaven in verband met het moeten voldoen aan instandhoudingsverplichtingen voor het metro- en trammaterieel ter hoogte van het bedrag dat op balansdatum als verplichting aanwezig is. Jaarlijks vindt een herijking plaats. Op basis van nieuwe inzichten en feiten in 2016 ten aanzien van de aard van de problematiek en de herstelmogelijkheden is de voorziening voor instandhoudingsverplichtingen herijkt resulterend in een dotatie aan de voorziening van € 18,7 miljoen.

TABEL 5.11 **Specificatie van de voorzieningen naar verwachte looptijden** Bedragen in duizenden euro's

	< 1 jaar	> 1 jr < 5 jr	> 5 jaar	Totaal
Personeelsvoorzieningen				
Reorganisatie	1.385	635	-	2.020
FLP	1.083	2.620	1.923	5.626
FLP-werkgeverslasten	250	1.394	-	1.644
Uitkering bij jubilea	462	1.369	2.438	4.269
Overige personeelsvoorzieningen	157	469	2.444	3.070
Totaal	3.337	6.487	6.805	16.629
Overige voorzieningen				
Onderhoud	554	-	-	554
Instandhoudingsverplichtingen	471	29.504	-	29.975
Totaal	1.025	29.504	-	30.529
Totaal	4.362	35.991	6.805	47.158

9 Kortlopende schulden

TABEL 5.12 Bedragen in duizenden euro's

	31 december 2016	31 december 2015
Schulden aan leveranciers	5.718	9.652
Belastingen en premies sociale verzekeringen	15.030	12.714
Verplichtingen aan personeel	23.618	23.359
Schulden terzake van pensioenen	2.458	2.470
Vooruitontvangen bedragen	62.552	33.828
Nog te betalen bedragen	23.665	25.617
Schulden aan Gemeente Amsterdam	-	21.221
Totaal	133.041	128.861

De post belastingen en premies sociale verzekeringen bestaat uit af te dragen loonheffing en premie sociale verzekeringen van € 13,0 miljoen (2015: € 12,3 miljoen) en af te dragen omzetbelasting van € 2,0 miljoen (2015: € 0,4 miljoen).

De verplichtingen aan personeel bestaan uit de opgebouwde rechten vakantietoeslag van € 7,5 miljoen (2015: € 7,2 miljoen), vakantiedagen van € 12,8 miljoen (2015: € 12,5 miljoen) en kortlopende levensloop en FLP regelingen.

De post vooruitontvangen bedragen op 31 december 2016 betreft met name de vooruitontvangen bijdrage van het ministerie van Onderwijs voor de OV-studentenkaart 2017 van € 32,2 miljoen (2015: niet vooruitontvangen), vooruitontvangen bedragen van Vervoerregio Amsterdam van € 10,7 miljoen (2015: € 10,2 miljoen), van Gemeente Amsterdam van € 3,5 miljoen (2015: € 4,5 miljoen) en uit verkopen van jaarabonnementen in 2016 waarvan het reisrecht betrekking heeft op 2017 € 11,0 miljoen (2015: € 11,2 miljoen).

De post nog te betalen bedragen betreft met name verplichtingen met betrekking tot nog door GVB te ontvangen facturen € 21,5 miljoen (31 december 2015 € 25,0 miljoen) waarvan € 1,9 miljoen betrekking heeft op facturen voor al ontvangen voorraden (31 december 2015 € 1,3 miljoen).

Alle kortlopende schulden hebben een looptijd korter dan één jaar.

Niet uit de balans blijkende rechten en verplichtingen

I Toekomstige financiële verplichtingen operationele lease, langlopende huurcontracten en investeringen

Operationele lease en langlopende huurcontracten

De nominale waarde van de op 31 december 2016 resterende termijnen voor operationele lease en langlopende huurcontracten bedraagt € 8,8 miljoen.

Het betaalschema luidt als volgt:

TABEL 5.13

Bedragen in duizenden euro's

Jaar	Operationele lease	Langlopende huurcontracten	Totaal per jaar
2017	927	1.027	1.954
2018	750	1.015	1.765
2019	517	966	1.483
2020	387	923	1.310
2021 en verder	144	2.175	2.319
Totaal	2.725	6.106	8.831

De operationele leasecontracten hebben betrekking op leaseauto's. De langlopende huurcontracten betreffen vastgoed, zoals het kantoor aan de Arlandaweg, het servicepunt Tickets & Info aan het Stationsplein CS en enkele eindpunthuisjes op verschillende locaties in Amsterdam.

Investerings

Op 31 december 2016 staat een bedrag van € 118 miljoen uit aan verplichtingen voor investeringen in materiële vaste activa. Dit betreft met name verplichtingen voor de in aanbouw zijnde tramserie. Daartegenover staat een investeringsbijdrage van € 112 miljoen.

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 openbaar vervoer concessie Amsterdam 2012 aan te passen en onder voorwaarden te verlengen tot eind 2024.

III Contract Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur (BORI)

Op grond van de door het college van B&W van Gemeente Amsterdam vastgestelde strategie voor contractering (12 januari 2010) is de duur van de Overeenkomst Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur verbonden aan de duur van de concessie Openbaar Vervoer. De duur van de Overeenkomst Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur is daarom ook aangepast tot en met 2024.

Op 3 december 2013 heeft het college van B&W van Gemeente Amsterdam het besluit genomen met GVB het contract 'Hoofdlijnen tot wijziging van Overeenkomst Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur 2013/2014 en opstellen Overeenkomst Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur 2015-2024' aan te gaan.

Op 11 september 2015 is de Overeenkomst Beheer & Onderhoud Railinfrastructuur door Gemeente Amsterdam en GVB getekend.

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, met inbegrip van nieuw verkregen activa na de verzelfstandiging, vorderingen en de aandelen in GVB Activa BV. Voor de activa die met investeringsbijdragen van Vervoerregio Amsterdam zijn gefinancierd zijn afspraken gemaakt over de splitsing van het pandrecht tussen Vervoerregio Amsterdam en Gemeente 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 dient jaarlijks te 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, met uitzondering van de Noordzeekanaalponten, 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, met inbegrip van nieuw verkregen activa na de verzelfstandiging, 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 dient - ten aanzien van de IJ-veren - jaarlijks te bepalen of sprake is van zaken/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 26 april 2013 heeft GVB Veren BV een contract afgesloten met afdeling Verkeer en Openbare Ruimte van Gemeente Amsterdam voor de exploitatie van veerdiensten voor de periode van 1 juli 2013 tot en met 30 juni 2017 met een optie tot verlenging van twee keer een half jaar tot 30 juni 2018.

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.

De intentie van partijen is het contract onderhands te verlengen voor een langere periode.

De afdeling Verkeer en Openbare Ruimte van Gemeente Amsterdam heeft GVB kenbaar gemaakt dat als het nieuwe contract niet vóór 30 juni 2017 wordt

afgesloten, de afdeling Verkeer en Openbare Ruimte van Gemeente Amsterdam gebruik zal maken van de eerste verlengingstermijn van 6 maanden die in de huidige overeenkomst is opgenomen.

VI Financiële instrumenten

GVB maakt geen gebruik van afgeleide financiële instrumenten. Hoe GVB omgaat met belangrijke geïdentificeerde risico's staat toegelicht in de risicoparagraaf van het jaarverslag.

VII 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.

VIII Aansprakelijkstelling artikel 2:403 BW

GVB Holding NV heeft voor GVB Exploitatie BV en GVB Infra BV een aansprakelijkstelling in overeenstemming met artikel 2:403 BW afgegeven.

IX Fiscale eenheid omzetbelasting

GVB Holding NV vormt een fiscale eenheid voor de omzetbelasting met GVB Exploitatie BV, GVB Infra BV en GVB Activa BV, waarbij GVB Holding NV het hoofd van de fiscale eenheid is.

X 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 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.

Toelichting bij de geconsolideerde winst- en verliesrekening

over 2016

10 Netto-omzet

TABEL 5.14

Bedragen in duizenden euro's

	2016	2015
Reizigersopbrengsten	275.180	263.704
Contractopbrengst exploitatie openbaar vervoer *	40.942	73.575
Contractopbrengst exploitatie veren **	13.281	12.941
Contractopbrengst dagelijks onderhoud en beheer infrastructuur **	36.879	33.555
Contractopbrengst meerjarenvervangingsplan infrastructuur tram en metro **	23.273	22.367
Contractopbrengst sociale veiligheid *	18.194	17.894
Opbrengst uit werken voor derden	23.626	24.206
Totaal	431.375	448.242
Waarvan: mutatie in onderhanden projecten	-2.368	789
Totaal	429.007	449.031

De reizigersopbrengsten van € 275,2 miljoen bestaan uit opbrengsten studentenkaarten van € 32,0 miljoen (2015: € 31,8 miljoen) en reguliere kaartopbrengsten van € 243,2 miljoen (2015: € 231,9 miljoen).

De contractopbrengsten aangeduid met een * betreffen het contract exploitatie openbaar vervoer inclusief sociale veiligheid met Vervoerregio Amsterdam voor € 59,1 miljoen (2015: € 91,5 miljoen) en met ** betreffen de contractopbrengsten van Gemeente Amsterdam voor € 73,4 miljoen (2015: € 68,9 miljoen).

De contractopbrengst exploitatie openbaar vervoer bedroeg in 2016 € 32,6 miljoen minder dan in 2015.

Omdat in 2015 en 2016 additionele investeringsbijdragen zijn ontvangen, heeft aanpassing plaatsgevonden van de contractopbrengst 2016 voor een bedrag van € 30,0 miljoen.

11 Overige bedrijfsopbrengsten

De overige bedrijfsopbrengsten betreffen onder andere de bijdrage van Trans Link Systems BV voor de afhandeling van OV-chipkaart, opleidingssubsidies en schade uitkeringen.

12 Kosten voor grond- en hulpstoffen

TABEL 5.15

Bedragen in duizenden euro's

	2016	2015
Materiaalverbruik en voorraad	16.891	17.970
Inventaris	3.840	4.296
Overige grond- en hulpstoffen	505	795
Totaal	21.236	23.061

13 Kosten uitbesteed werk en andere externe kosten

De kosten voor uitbesteed werk en andere externe kosten betreffen met name werk door derden aan infraprojecten.

14 Lonen en salarissen

TABEL 5.16

Bedragen in duizenden euro's

	2016	2015
Salarissen	187.192	178.813
Overige personeelskosten	10.395	12.215
Totaal	197.587	191.028

TABEL 5.17 Personeelsaantallen

	2016	2015
FTE (jaargemiddelde)	3.579	3.551
FTE (ultimo jaar)	3.633	3.546
Aantal eigen personeelsleden (jaargemiddelde)	3.783	3.744
Aantal eigen personeelsleden (ultimo jaar)	3.840	3.741

Hiervan waren 0 werknemers werkzaam buiten Nederland (2015: 0).

TABEL 5.18 Bezoldiging bestuurders en commissarissen

Bedragen in duizenden euro's

	2016	2015
Algemeen directeur		
• Reguliere beloning	182	182
• Mobiliteitsvergoeding	4	4
• Pensioenlasten	16	17
• Compensatie pensioenregeling	11	11
Financieel directeur		
• Reguliere beloning	175	175
• Mobiliteitsvergoeding	1	-
• Fiscale bijtelling auto	8	12
• Pensioenlasten	16	18
• Compensatie pensioenregeling	10	10
Totaal bestuurders	423	429
Commissarissen	110	112

De berekening van de mobiliteitsvergoeding en pensioenlasten is veranderd.
De vergelijkende cijfers zijn hierop aangepast.

15 Sociale lasten

TABEL 5.19

Bedragen in duizenden euro's

	2016	2015
Premies sociale verzekeringen	29.830	25.685
Pensioenbijdragen	21.550	21.859
Totaal	51.380	47.544

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

16 Afschrijvingen op materiële vaste activa

TABEL 5.20

Bedragen in duizenden euro's

	2016	2015
Afschrijvingen	55.758	51.817
Boekresultaat desinvesteringen	60	2.243
Amortisatie investeringsbijdragen	-42.932	-16.898
Totaal	12.886	37.162

De samenstelling van de posten afschrijvingen op materiële vaste activa en amortisatie van investeringsbijdragen is te vinden in de toelichting op de balans met betrekking tot de materiële vaste activa.

17 Overige bedrijfskosten

TABEL 5.21

Bedragen in duizenden euro's

	2016	2015
Tijdelijk ingehuurd personeel	44.165	31.886
Energiekosten	17.830	19.198
Belastingen en verzekeringen	6.194	6.772
Huur	1.996	1.997
Transportkosten	1.302	1.272
Diverse bedrijfskosten	41.749	33.018
Vrijval overige voorzieningen	-2.352	-
Totaal	110.884	94.143

Onder de diverse bedrijfskosten zijn kosten gerelateerd aan de OV-chipkaarten opgenomen.

Honorarium accountantsorganisatie

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

TABEL 5.22

Bedragen in duizenden euro's

	2016	2015
Onderzoek van de jaarrekening	280	209
Andere controle-opdrachten	183	177
Totaal controlewerkzaamheden	463	386
Fiscale advisering	129	118
Andere niet-controle diensten	61	-
Totaal	653	504

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.

18 Financiële baten en lasten

TABEL 5.23

Bedragen in duizenden euro's

	2016	2015
Financiële baten	40	581
Financiële lasten	49	7.840
Totaal	9	7.259

De financiële lasten hebben hoofdzakelijk betrekking op aan Gemeente Amsterdam betaalde rente. In januari 2016 is de lening van Gemeente Amsterdam geheel afgelost.

19 Vennootschapsbelasting

Als gevolg van het op 1 januari 2016 in werking treden van de Wet modernisering VPB plicht overheidsondernemingen vallen de vennootschappen GVB Holding NV, GVB Exploitatie BV, GVB Activa BV en GVB Infra BV onder de heffing van de vennootschapsbelasting. De activiteiten van MEA BV en GVB Stations Retail & Ontwikkeling BV vielen al onder de heffing van de vennootschapsbelasting, maar hebben in 2015 niet tot een belastingpositie geleid. Voor de activiteiten van GVB Veren BV en GVB Infra BV vindt nog overleg plaats met de belastingdienst ten aanzien van het van toepassing zijn van een objectvrijstelling zoals vermeld in artikel 8f, eerste lid onderdeel a van de Wet op de vennootschapsbelasting 1969. Voor GVB Activa BV is de vennootschapsbelasting gebaseerd op de fiscale winst die is berekend volgens de cost-plus-methode over de orgaankosten. Met betrekking tot de verliezen van de fiscale eenheid geldt een voorwaartse verliesverrekening van 9 jaar. Een uitgestelde belastingvordering wordt opgenomen voor zover het op basis van prognoses waarschijnlijk is dat er 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.

TABEL 5.24

Bedragen in duizenden euro's

	2016	2015
GVB Holding NV vennootschappelijk	150	-
GVB Exploitatie BV	4.497	-
GVB Infra BV	-425	-
GVB Activa BV	-16	-
GVB Veren BV	-	-
GVB Stations Retail & Ontwikkeling BV	56	-
MEA BV	-	-
Totaal	4.262	-
Toepasselijk belastingtarief	25,0%	0,0%
Effectief belastingtarief	37,2%	0,0%

Het toepasselijke belastingtarief is het van toepassing zijnde statutaire Nederlandse vennootschapsbelastingtarief. Het effectieve belastingtarief wijkt af van het toepasselijke belastingtarief als gevolg van diverse permanente verschillen tussen het commerciële resultaat en het fiscale resultaat en het opnemen van actieve latenties in de openingsbalans. Deze latenties leiden tot een eenmalige bate en dus een hoger effectief belastingtarief. Dit kan als volgt worden weergegeven:

TABEL 5.25

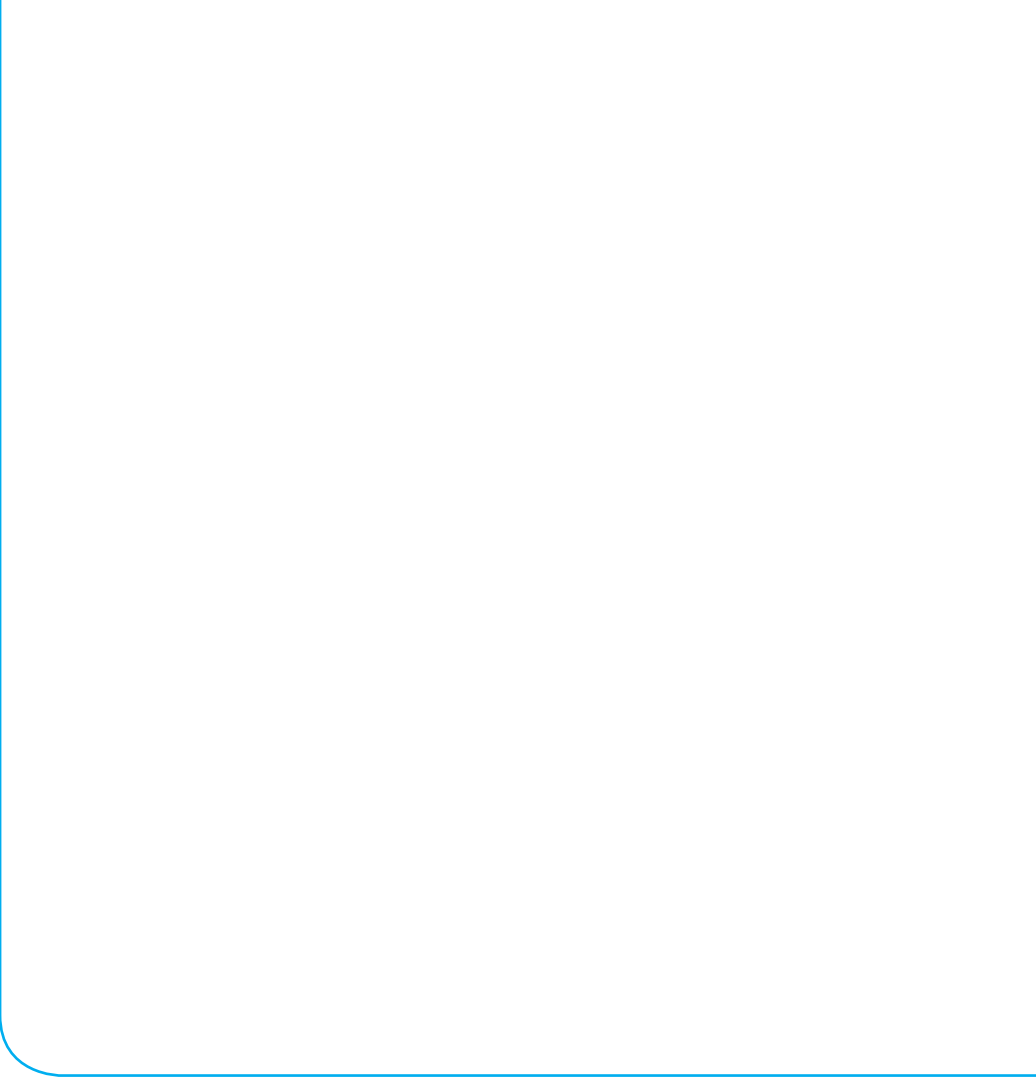
Bedragen in duizenden euro's

	2016	2015
Resultaat voor belastingen	-11.468	8.803
Belasting o.b.v. toepasselijk belastingtarief	2.867	-
Belasting o.b.v. effectief belastingtarief	4.262	-
Vershil	1.395	-
Vershil betreft:		
Permanente verschillen (niet aftrekbare kosten)	-152	-
Tijdelijke verschillen boekwaarde materiële vaste activa	1.478	-
Cost-plus-methode GVB Activa BV	-12	-
Toepassing objectvrijstelling GVB Veren BV	81	-
Totaal	1.395	-

GVB Activa BV en GVB Veren BV maken geen deel uit van de fiscale eenheid voor de vennootschapsbelasting.

20 Resultaat uit deelnemingen

GVB heeft op 31 december 2015 haar aandelen in Trans Link Systems BV verkocht aan de Coöperatie Openbaar Vervoerbedrijven U.A. GVB heeft geen aandelen in andere ondernemingen.



Vennootschappelijke jaarrekening 2016

Vennootschappelijke balans

Balans op 31 december 2016 (voor resultaatbestemming)

TABEL 5.26

Bedragen in duizenden euro's

	31 december 2016	31 december 2015
Activa		
Vaste activa		
21 Financiële vaste activa	220.388	254.177
Totaal vaste activa	220.388	254.177
Vlottende activa		
22 Vorderingen	28.866	33.959
23 Liquide middelen	30.385	20.946
Totaal vlottende activa	59.251	54.905
Totaal activa	279.639	309.082
Passiva		
24 Eigen vermogen	95.989	108.703
25 Voorzieningen	1.066	899
26 Langlopende schulden	131.178	161.178
27 Kortlopende schulden	51.406	38.302
Totaal passiva	279.639	309.082

Vennootschappelijke winst- en verliesrekening

over 2016

TABEL 5.27

Bedragen in duizenden euro's

	2016	2015
Vennootschappelijk resultaat na belastingen	-450	-153
Resultaat uit deelnemingen	-6.756	8.956
Resultaat na belastingen	-7.206	8.803

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.

De grondslagen van waardering en van resultaatbepaling voor de vennootschappelijke jaarrekening en de geconsolideerde jaarrekening zijn gelijk. Deelnemingen in groepsmaatschappijen worden gewaardeerd volgens de nettovermogenswaarde in overeenstemming met de grondslagen voor waardering van activa en passiva.

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.

Toelichting bij de vennootschappelijke balans

op 31 december 2016

21 Financiële vaste activa

TABEL 5.28

Bedragen in duizenden euro's

	31 december 2016	31 december 2015
Latente belastingvorderingen	2.800	-
Deelnemingen in groepsmaatschappijen	146.288	152.877
Vorderingen op groepsmaatschappijen	71.300	101.300
Totaal	220.388	254.177
Latente belastingvorderingen	31 december 2016	31 december 2015
Boekwaarde op 1 januari	-	-
GVB Holding NV vennootschappelijk	150	-
GVB Exploitatie BV	3.229	-
GVB Infra BV	-635	-
MEA BV	-	-
GVB Stations Retail & Ontwikkeling BV	56	-
Boekwaarde op 31 december	2.800	-

Geconsolideerde maatschappijen naar de stand van 31 december 2016

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%

Deelnemingen in groepsmaatschappijen

De deelneming in GVB Stations Retail & Ontwikkeling BV is vanwege de negatieve stand van het eigen vermogen van GVB Stations Retail & Ontwikkeling BV op 31 december 2016 (€ 1,1 miljoen negatief) op nihil gewaardeerd. Voor dit bedrag is een voorziening gevormd van € 1,1 miljoen.

Vorderingen op groepsmaatschappijen

De vordering op 31 december 2016 van € 71,3 miljoen betreft een langlopende lening aan GVB Activa BV van € 70,0 miljoen en een langlopende lening aan GVB Stations Retail & Ontwikkeling BV van € 1,3 miljoen. De laatstgenoemde lening was in 2015 opgenomen onder de kortlopende vorderingen, maar is vanwege het langlopende karakter geherclassificeerd. De vergelijkende cijfers zijn hierop aangepast.

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 per jaar. Aflossing geschiedt zodra en voor zover de vrije kasstroom van GVB Activa BV dat toelaat.

22 Vorderingen

TABEL 5.29

Bedragen in duizenden euro's

	2016	2015
Op groepsmaatschappijen	28.865	33.919
Overige vorderingen	1	40
Totaal	28.866	33.959

De kortlopende vorderingen op groepsmaatschappijen betreft een vordering op GVB Activa BV.

23 Liquide middelen

De liquide middelen bestaan op 31 december 2016 voor € 0,5 miljoen (2015: € 0,2 miljoen) uit vrij opneembare banktegoeden. Een bedrag van € 29,9 miljoen (2015: € 20,7 miljoen) is ondergebracht in spaarproducten waarbij de rente variabel is en de bedragen vrij opneembaar zijn.

24 Eigen vermogen

TABEL 5.30

Bedragen in duizenden euro's

	Gestort aandelenkapitaal	Agio	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	2016	2015
Boekwaarde op 1 januari	20.000	58.830	21.070	8.803	108.703	105.354
Resultaatbestemming	-	-	8.803	-8.803	-	-
Dividenduitkering	-	-	-5.508	-	-5.508	-5.454
Resultaat boekjaar	-	-	-	-7.206	-7.206	8.803
Boekwaarde op 31 december	20.000	58.830	24.365	-7.206	95.989	108.703

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.

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

De dividenduitkering die op 11 mei 2016 is vastgesteld door de algemene vergadering en in 2016 is uitbetaald aan de aandeelhouder, is onttrokken aan de overige reserves.

Voorstel tot resultaatbestemming

Aan de algemene vergadering wordt voorgesteld het negatieve resultaat over 2016 van € 7,2 miljoen te onttrekken aan de overige reserves.

25 Voorzieningen

TABEL 5.31

Bedragen in duizenden euro's

	1 januari 2016	Dotatie	Vrijval	31 december 2016
GVB Stations Retail & Ontwikkeling BV	899	167	-	1.066
Totaal	899	167	-	1.066

Er is een voorziening gevormd voor de deelneming GVB Stations Retail & Ontwikkeling BV in verband met het negatieve vermogen van GVB Stations Retail & Ontwikkeling BV van € 1,1 miljoen.

26 Langlopende schulden

De langlopende schuld aan GVB Exploitatie BV op 31 december 2016 van € 131,2 miljoen is voor onbepaalde tijd verstrekt, maar kan op elk moment door GVB Holding NV worden verhoogd of verlaagd. De rente wordt jaarlijks op 1 januari voor twaalf maanden bepaald op basis van het twaalfmaands Euriborpercentage opgehoogd met 100 basispunten.

27 Kortlopende schulden

De kortlopende schulden bestaan uit schulden aan groepsmaatschappijen.

Aansprakelijkstelling

GVB Holding NV heeft ten aanzien van de volgende vennootschappen een aansprakelijkstelling in overeenstemming met artikel 2:403 BW afgegeven voor GVB Exploitatie BV en GVB Infra BV.

Gebeurtenissen na balansdatum

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

Statutaire regeling inzake de resultaatbestemming

Conform artikel 18 lid 1c van de statuten van GVB Holding NV stelt de algemene vergadering de bestemming van het resultaat vast.

Dividenduitkering

Aan de algemene vergadering van 17 mei 2017 wordt voorgesteld het dividend over 2016 vast te stellen op € 3,262 miljoen. Dit voorstel is overeenkomstig het dividendbeleid dat in 2013 is vastgesteld door de algemene vergadering. Het dividendvoorstel is niet verwerkt in de jaarrekening.

Amsterdam, 30 maart 2017

GVB Holding NV

Directie

A.C. van Huffelen
M.C.J.M. Lohmeijer
T.A.M. Middelkoop

Raad van commissarissen

Drs. A.J. Bakker
A.H. Bruins Slot
Drs. D. del Canho
M.T.H. de Gaay Fortman
Drs. S.J. van Aken

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan de algemene vergadering en raad van commissarissen van GVB Holding NV

Verklaring over de jaarrekening 2016

Ons oordeel

Naar ons oordeel geeft de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van GVB Holding NV op 31 december 2016 en van het resultaat over 2016 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW).

Wat we hebben gecontroleerd

Wij hebben de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening 2016 van GVB Holding NV te Amsterdam ('de vennootschap') gecontroleerd. De jaarrekening omvat de geconsolideerde jaarrekening van GVB Holding NV en haar dochtermaatschappijen (samen: 'de groep') en de enkelvoudige jaarrekening. De jaarrekening bestaat uit:

- de geconsolideerde en enkelvoudige balans per 31 december 2016;
- de geconsolideerde en enkelvoudige winst- en verliesrekening over 2016; en
- de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen.

Het stelsel voor financiële verslaggeving dat is gebruikt voor het opmaken van de jaarrekening is Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW).

De basis voor ons oordeel

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

Onafhankelijkheid

Wij zijn onafhankelijk van GVB Holding NV zoals vereist in de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assuranceopdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA). Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaarverslag andere informatie, die bestaat uit:

- het bestuursverslag;
- de overige gegevens.

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.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole 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.

Verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening en de accountantscontrole

Verantwoordelijkheden van de directie en RvC 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; en voor
- een zodanige interne beheersing die 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 vennootschap in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van het genoemde 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 gerede twijfel zou kunnen bestaan of de vennootschap haar bedrijfsactiviteiten 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. Ons controleoordeel beoogt een redelijke mate van zekerheid te geven dat de jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat. Een redelijke mate van zekerheid is een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle afwijkingen 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 deze 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.

Een meer gedetailleerde beschrijving van onze verantwoordelijkheden is opgenomen in de bijlage bij onze controleverklaring.

Amsterdam, 30 maart 2017

PricewaterhouseCoopers Accountants NV

Origineel ondertekend door

drs. J. van Meijel RA

Bijlage bij onze controleverklaring over de jaarrekening 2016 van GVB Holding NV

In aanvulling op wat is vermeld in onze controleverklaring hebben wij in deze bijlage onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening nader uiteengezet en toegelicht wat een controle inhoudt.

De verantwoordelijkheden van de accountant voor de controle van de jaarrekening

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 doelstelling is om een redelijke mate van zekerheid te verkrijgen dat de jaarrekening vrij van materiële afwijkingen als gevolg van fouten of fraude is. 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 op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de vennootschap haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring 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 een onderneming haar continuïteit niet langer kan handhaven.
- Het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen en het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Gegeven onze eindverantwoordelijkheid voor het oordeel zijn wij verantwoordelijk voor de aansturing van, het toezicht op en de uitvoering van de groepscontrole. In dit kader hebben wij de aard en omvang van de uit te voeren werkzaamheden voor de groepsonderdelen bepaald om te waarborgen dat we voldoende controlewerkzaamheden verrichten om in staat te zijn een oordeel te geven over de jaarrekening als geheel. Bepalend hierbij zijn de geografische structuur van de

groep, de omvang en/of het risicoprofiel van de groepsonderdelen of de activiteiten, de bedrijfsprocessen en interne beheersingsmaatregelen en de bedrijfstak waarin de vennootschap opereert. Op grond hiervan hebben wij de groepsonderdelen geselecteerd waarbij een controle of beoordeling van de financiële informatie of specifieke posten noodzakelijk was.

Wij communiceren met de raad van commissarissen onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

Begrippenlijst

BORI-contract	Contract voor Beheer en Onderhoud Railinfrastructuur. Deze overeenkomst is gesloten tussen de afdeling Metro en Tram van Gemeente Amsterdam en GVB. Vervoerregio Amsterdam stelt de middelen voor dit contract ter beschikking aan afdeling Metro en Tram. Dankzij dit contract kan GVB zelf zorgen voor een veilige, beschikbare en comfortabele railinfrastructuur voor de metro- en tramexploitatie.
Concessiehouder	GVB Exploitatie BV
Concessieverlener	Gemeente Amsterdam
GRI	Global Reporting Initiative
GVB Activa BV	GVB Activa BV is eigenaar en beheerder van de strategische activa en is toezichthouder op het gebruik ervan door GVB Exploitatie BV.
GVB Infra BV	Bedrijfsonderdeel dat zorgt voor een veilige, beschikbare en voor de reiziger comfortabele metro- en traminfrastructuur. De tram- en metro-infrastructuur is eigendom van gemeente Amsterdam. Het onderhoud ervan is uitbesteed aan GVB. De uitvoering van onderhoud is de taak van GVB Infra BV.
GVB Veren BV	Bedrijfsonderdeel verantwoordelijk voor het exploiteren van diverse veerverbindingen over het IJ en het Noordzeekanaal, in opdracht van Verkeer en Openbare Ruimte van Gemeente Amsterdam.
Inhouse-constructie	Gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam hebben een convenant gesloten, om de inhouse-constructie (zie ook pag. 99) te bewerkstelligen. In het convenant is bepaald dat Vervoerregio Amsterdam doorslaggevende zeggenschap toekomt in specifieke besluitvorming met betrekking tot GVB Exploitatie BV.
Investeringsagenda OV	Om een sterker en sneller lijnennet mogelijk te maken, investeert Vervoerregio Amsterdam onder de noemer Investeringsagenda OV de komende jaren € 400 miljoen in een aantal cruciale bovengrondse knelpunten in de infrastructuur. Gemeente Amsterdam financieert ook een deel en draagt zorg voor de uitvoering. GVB is hierbij nauw betrokken als exploitant.
Kostendeckingsgraad	De indicator die aangeeft in welke mate GVB buiten exploitatiesubsidies in haar eigen kosten kan voorzien. Definitie kostendeckingsgraad: opbrengst kaartverkoop / (opbrengst kaartverkoop + subsidie exploitatie OV-contracten).
MBO	Medewerkerbetrokkenheidsonderzoek
MOB2000	Het huidige mobilifoonsysteem
OV-Klantenbarometer	Het onderzoek OV-Klantenbarometer is een landelijk onderzoek naar de mening van reizigers in het stads- en streekvervoer, inclusief regionale trein en boot. Het onderzoek wordt jaarlijks in de periode van eind oktober tot begin december gehouden.
Reizigersadviesraad	De RAR is een onafhankelijk adviesorgaan voor het openbaar vervoer. De RAR brengt gevraagd en ongevraagd adviezen uit aan de Vervoerregio Amsterdam en de openbaar vervoerbedrijven. In de RAR hebben vertegenwoordigers zitting van consumentenorganisaties die betrokken zijn bij het openbaar vervoer.

Signalling & Control	Het nieuwe beveiligings- en verkeersleidingsysteem. Zowel de Noord/Zuidlijn als het bestaande net krijgen hetzelfde systeem.
Strategische activa	Tot de strategische activa worden gerekend: rollend materieel (bussen, trams en metro's) procesinstallaties, vastgoed (onderhoudswerkplaatsen, remises en garages) en een aantal ICT-systemen (EBS, MOB2000 en OV-Chipkaart).
STS-passage	Gelukkig gebeurt het zelden dat een metro of tram door een stoptonend sein rijdt, vergelijkbaar met 'door rood rijden', waardoor een gevaarlijke situatie kan ontstaan. Conform procedure wordt iedere 'stoptonend sein' (STS)-passage gemeld aan de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT) en vindt er ook intern onderzoek en analyse plaats.
Vervoerconcessie	Opdracht om uitvoering te geven aan openbaar vervoer met tram, metro en bus en om de sociale veiligheid te handhaven, het uitvoeren van beheer en onderhoud van materieel, facilitaire zaken en ICT.
Zwartrijden	Een zwartrijder is iemand die gebruik maakt van het openbaar vervoer en daarvoor niet betaalt.



GVB

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

Colofon

Fotografie

Jolanda Fisser, Frank Hylkema, Arjo Frank Kievits, Etienne Oldeman, GVB

Ontwerp en vormgeving

Studio Zwaan Tekst en Beeld

Projectmanagement

Toe Bosch Consult

Eindredactie

GVB

Copyright

De in dit jaarverslag opgenomen informatie mag worden overgenomen onder bronvermelding van 'Jaarverslag GVB Holding NV 2016'

2016



Samen naar een hogere versnelling

Jaarverslag GVB Holding NV

