

GVB Holding NV

Jaarverslag 2024



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101733/25W00136268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.



Inhoud

Voorwoord	4
Bestuursverslag	
GVB in vogelvlucht	9
Profiel	11
Kerncijfers	14
Maatschappelijke waarde	17
Waardecreatie	18
GVB en de SDG's	18
Ontwikkelingen en strategie	21
Externe ontwikkelingen	22
Missie, visie, strategie	24
GVB in 2024	29
Sturen op KPI's in 2024	30
Gastvrije gids	32
Excellente vervoerder	42
Expert en partner	52
Robuust fundament	55
Financieel resultaat	75
Vooruitblik	80
Governance	83
Hoofdpijnen	84
Risicomanagement	90



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/202006-100168AVN d.d.
19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Interne besturing	97
Verslag raad van commissarissen	103
Jaarrekening 2024	113
Geconsolideerde jaarrekening 2024	114
Geconsolideerde balans op 31 december 2024 (voor resultaatbestemming)	115
Geconsolideerde winst-en-verliesrekening over 2024	116
Geconsolideerd kasstroomoverzicht over 2024	117
Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening	118
Grondslagen	121
Toelichting bij de geconsolideerde balans op 31 december 2024	135
Niet uit de balans blijvende rechten en verplichtingen	147
Toelichting bij de geconsolideerde winst-en-verliesrekening over 2024	151
Vennootschappelijke jaarrekening 2024	158
Vennootschappelijke balans op 31 december 2024 (voor resultaatbestemming)	159
Vennootschappelijke winst-en-verliesrekening over 2024	160
Toelichting bij de vennootschappelijke jaarrekening	161
Toelichting bij de vennootschappelijke balans op 31 december 2024	162
Overige gegevens	166
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	167
Bijlage	172
Begrippenlijst	175



55
Goede werkgever



103
Verslag raad van commissarissen



113
Jaarrekening 2024

KPMG
KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101725/202401195/68AVN d.d.
10 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Voorwoord

2024: een bewogen jaar

GVB kan terugkijken op een bewogen jaar – in velerlei opzichten. Diverse gebeurtenissen bepaalden de ontwikkelingen. Het was ook een bewogen jaar voor onze mensen. De polarisatie in de samenleving, en dus ook in Amsterdam, brengt helaas steeds meer gespannen situaties in het openbaar vervoer met zich mee. Ook gebeurtenissen zoals de rellen waarmee de stad in november werd geconfronteerd, gaan niet aan GVB voorbij. Dit trekt een zware wissel op onze medewerkers.

Lichte reizigersgroei, behoud van tevredenheid

In 2024 zagen we dat het aantal reizigers licht is gegroeid ten opzichte van het voorgaande jaar. Waar in 2023 sprake was van een steile groei in het aantal reizigers vanwege herstel na corona, vlakke die groei in de tweede helft van 2024 af. Het hybride werken heeft een blijvend effect op het reisgedrag. Ondanks de lichte groei zijn we nog niet terug op het niveau van voor corona.

Het aantal reizigers is in 2024 licht gegroeid

Onze klantgerichtheid blijft zich vertalen in goede en stabiele scores in de OV-Klantenbarometer. We hebben in 2024 ingezet op het vergroten van het comfort van reizigers door innovaties op het gebied van betaalgemak en reisinformatie. We zijn koploper in Nederland met de uitrol van OVpay. Tegelijkertijd blijven er uitdagingen. We zijn nog niet tevreden over de toegankelijkheid van liften en roltrappen voor reizigers met een beperking. In 2025 intensiveren we onze aanpak om dit te verbeteren.

Werkzaamheden en overlast

Amsterdam is een turbulente en ook groeiende stad, waarin continu wordt gewerkt aan vernieuwingen en verbeteringen. Werkzaamheden aan de infrastructuur, zoals kademuren, bruggen en doorgaande routes zoals de 'Oranje Loper', hebben directe impact op het openbaar vervoer: we moeten omrijden of andere maatregelen nemen. Ook zagen we een groeiend aantal demonstraties. Dit leidde tot een forse toename in het aantal omleidingen. In alle gevallen kunnen verstoringen vervelend en onoverzichtelijk zijn voor reizigers. We betreuren het dat mensen hier ongemak van hebben. Onze medewerkers zijn hier zo adequaat mogelijk mee omgegaan. Wel vinden we dat we juist bij al deze verstoringen onze reisinformatie nog kunnen verbeteren.

Ook onverwachte gebeurtenissen kunnen leiden tot verstoringen. In januari stroomde vanwege een beschadigde waterleiding de metrotunnel van de Noord/Zuidlijn in Amsterdam-Noord vol water. Daardoor konden er geen metro's rijden tussen CS en Noord. Een dag later ontstond ook schade aan de aanlanding bij de Buiksloterweg, waardoor daar geen veren konden aanmeren. Deze vervelende samenloop van omstandigheden bedreigde de bereikbaarheid van Noord. Dankzij vervangend busvervoer en de enorme inzet van onze medewerkers konden we de overlast voor reizigers beperken en de tunnelbuis sneller watervrij maken dan verwacht.

Medewerkers tevredener

Onze medewerkersbetrokkenheid en -waardering zijn in 2024 verbeterd, zo blijkt uit ons medewerkeronderzoek. Er is ook een substantiële verbetering te zien bij de beleving van de werkdruk. Dit sterkt ons in ons besluit om de ingezette aanpak verder te continueren. Wat betreft omgangsvormen zitten we op hetzelfde niveau als een jaar eerder: daar valt nog terrein te winnen. We koesteren de diversiteit van onze medewerkerspopulatie en voelen ons verantwoordelijk om het beter te doen dan wat helaas op het gebied van polarisatie en discriminatie in de samenleving merkbaar is. Intern investeren we stevig op dit thema: naast onze reguliere aanpak door middel van bewustwordings- en trainingsprogramma's zijn we in het najaar van 2024 het

We koesteren de diversiteit van de GVB-populatie



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

programma 'Goed voor Mekaar' begonnen, dat zich op een nieuwe manier richt op het verder verbeteren van een inclusieve en sociaal veilige cultuur.

We koesteren
de diversiteit van
de GVB-populatie

Verzuim

Punt van zorg blijft het hoge ziekteverzuim. Hoewel we in 2024 een uitgebreid programma voor verlaging van het ziekteverzuim draaiden, blijft het lastig hier grote vorderingen in te boeken. Het verzuim onder rijdend personeel is nog steeds een uitdaging; substantiële terugdringing vergt ook in 2025 gerichte maatregelen.

Meer medewerkers geworven

Net als andere vervoerders heeft GVB te maken met een toenemende krapte op de arbeidsmarkt. Daarmee stond 2024 in het teken van het voortdurend en steeds slimmer werven van nieuwe collega's. Nieuwe doelgroepen werden aangeboord; dat deden we onder meer met de eerste pilots met Engelstalige buschauffeurs en het tekenen van het Stagepact – een mbo-convenant om meer stageplekken te creëren. Daarmee hebben we in 2024 meer nieuwe medewerkers weten aan te trekken dan in het jaar daarvoor. De komende jaren gaan we hier onverminderd en met noodzakelijk hogere investeringen en grotere inspanningen mee door.

We moeten steeds
slimmer nieuwe
collega's werven

Bijdrage aan de mobiliteitstransitie van Amsterdam

GVB herkent zichzelf in de ambities van de stad: we zetten gezamenlijk in op een verandering van het reizigersgedrag – naar meer OV, lopen en fietsen, en minder gebruik van de auto. Ook het leefbaarder maken van de stad door het verminderen van CO₂-uitstoot onderschrijven we. Daarnaast zet de stad in op het verhogen van de veiligheid, zoals in 2024 extra duidelijk werd met de invoering van de maximale snelheid van 30 kilometer per uur op de meeste wegen. We hebben dit nagenoeg zonder klachten van reizigers doorgevoerd. Ook hebben we in 2024 ingezet op verdere reductie van ons energieverbruik en op de elektrificatie van onze vloot.

De mobiliteitstransitie vergt naast groei van beschikbaar OV ook gerichtheid op de inrichting van de OV-infrastructuur in samenhang met veilige fietsvriendelijke routes en straten. Hieraan hebben we in projecten actief met de gemeente samengewerkt.

GVB herkent zich
in de ambities
van de stad

De Concessie Amsterdam 2025

Het verslagjaar heeft veel (bestuurlijke) aandacht gevestigd voor de gesprekken over de nieuwe concessieperiode, die eind 2024 had moeten ingaan. De vele maanden van overleg hebben nog niet geleid tot een goedgekeurde bieding. In dit licht is de huidige concessie met 2 jaar verlengd, waarbij we in goed overleg met Vervoerregio Amsterdam de geboden herstelfase gebruiken om alsnog tot een definitief goede bieding te komen. Onze intentie en ons streven is om door middel van een goedgekeurde bieding te starten met een nieuwe concessieperiode. Na de afronding van dit proces kunnen we ons weer met volledige focus op onze bijdrage aan de mobiliteitstransitie van Amsterdam richten en ook een gezond bedrijf in stand houden. Een ambitieuze stad verdient immers een ambitieuze vervoerder.

Dank

Rest mij alle collega's, onze opdrachtgever en partners te bedanken voor de inzet en samenwerking in 2024. En daarnaast ook van harte te feliciteren: in 2025 bestaat GVB 125 jaar. Hoe mooi is het dat we dit kunnen vieren tijdens de 750ste verjaardag van onze stad. Dit symboliseert de jarenlange verbondenheid van Amsterdam met zijn OV-bedrijf.

Claudia Zuiderwijk

Algemeen directeur GVB

19 maart 2025



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Stilstaan bij de rol van Gemeentetram tijdens de Tweede Wereldoorlog

In 2024 hebben het boek en de documentaire *De Verdwenen Stad* de rol van de gemeentetram bij de deportatie van Joodse Amsterdammers in de Tweede Wereldoorlog onder de aandacht gebracht. Gemeentetram, de voorloper van GVB, was als dienst tot 2007 onderdeel van de gemeente.

GVB is samen met de gemeente en vertegenwoordigers van de Joodse gemeenschap opgetrokken om op gepaste wijze stil te staan bij deze afschuwelijke episode in de geschiedenis van onze stad. Om dit nooit te vergeten, hebben we gezamenlijk initiatieven op het gebied van voorlichting en educatie ontwikkeld en uitgevoerd.

Het NIOD Instituut voor Oorlogs-, Holocaust- en Genocidestudies doet onderzoek naar de rol van gemeentelijke diensten tijdens WOII. De bevindingen verschijnen in de loop van 2025.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025

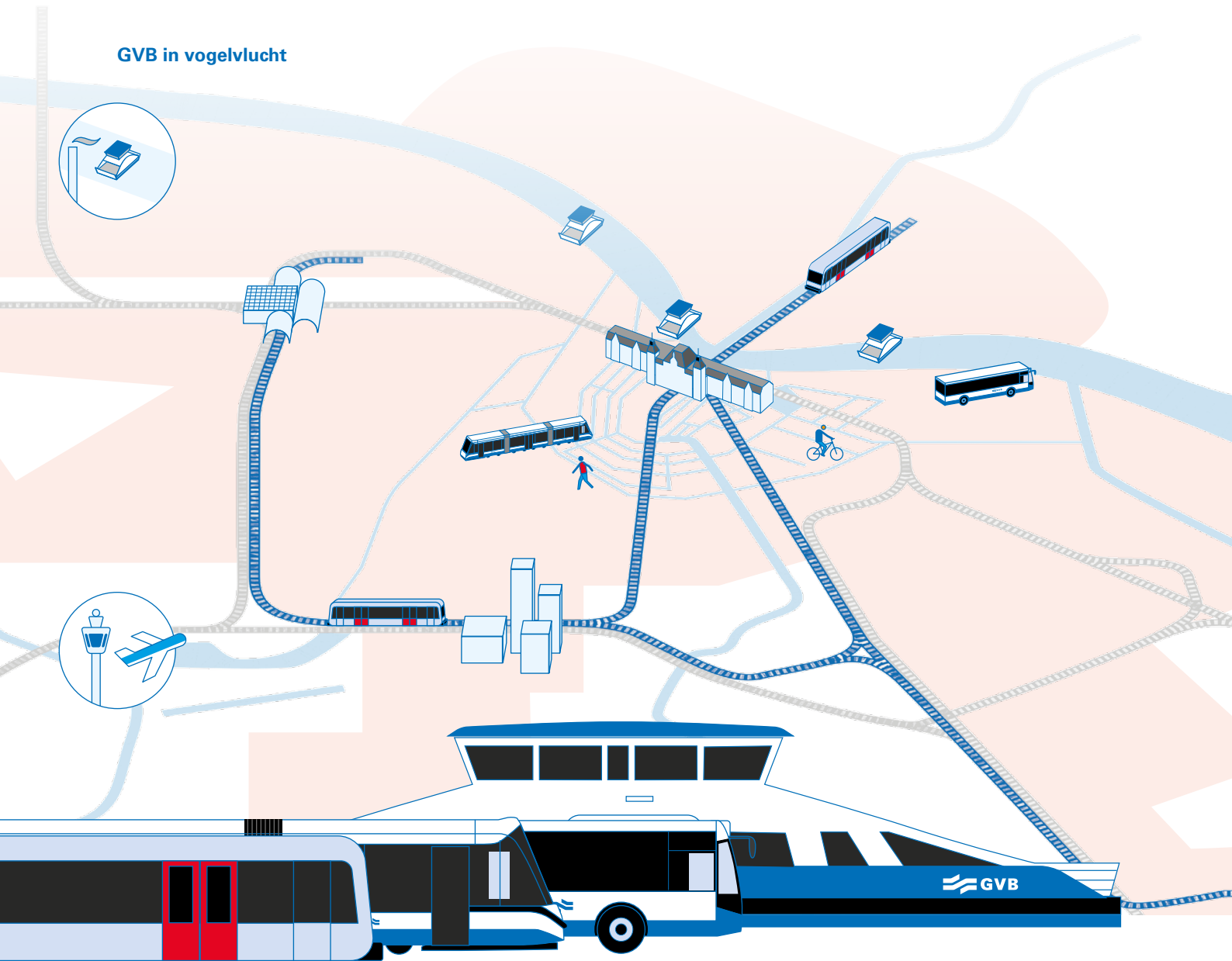
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

GVB in vogelvlucht



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

GVB in vogelvlucht



Metro's

91

2023: metro's 88, trams 227, bussen 195, veren 21

Trams

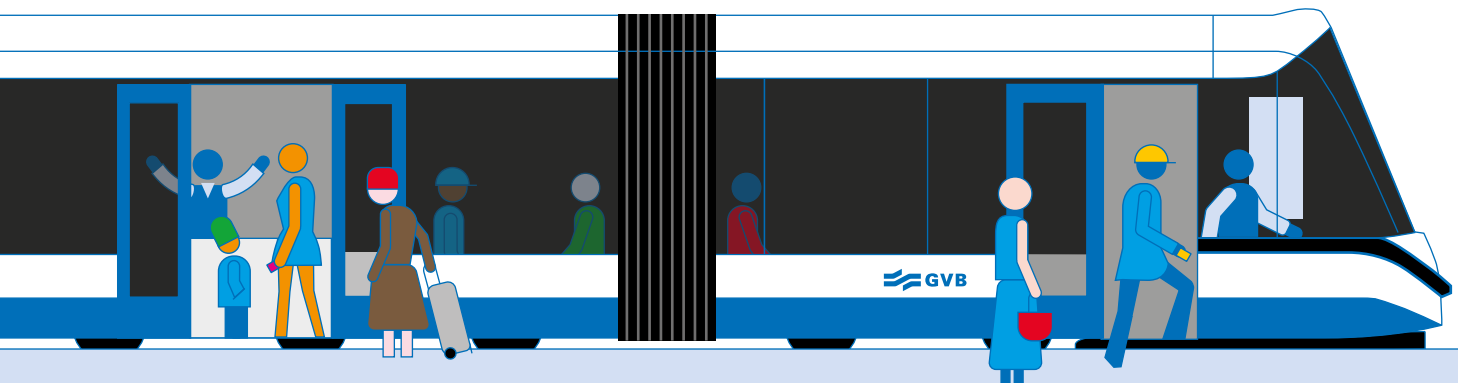
227

Bussen

180

Veren

19



Reizigersritten

873.000

per gemiddelde werkdag incl. Veren

2023: 842.000



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Profiel

GVB biedt een integrale OV-oplossing voor Groot-Amsterdam. Ons vervoersnetwerk bestaat uit metro-, tram- en busverbindingen en veerdiensten in en rond Amsterdam. Ook is GVB verantwoordelijk voor de aanleg en het onderhoud van de infrastructuur voor tram en metro. In 2024 voerden we per maand gemiddeld 21,3 miljoen reizigersritten uit.

In 2025 is GVB is precies 125 jaar verweven met Amsterdam. Onze voertuigen en veren dragen bij aan het herkenbare beeld van de stad. Met verschillende partijen werken we samen aan een uitgebreid, toegankelijk en duurzaam OV-netwerk, nu en in de toekomst. We zijn gedreven om zo duurzaam mogelijk te opereren: CO₂-neutraal rijden en varen is ons doel.

In 2025 is GVB
125 jaar verweven met
Amsterdam

Onze opdracht

GVB verzorgt het OV in de stad als uitvoerder van de vervoerconcessie voor Bus, Tram, Metro en Sociale Veiligheid in opdracht van Vervoerregio Amsterdam. Vervoerregio Amsterdam is systeemverantwoordelijk voor beheer en onderhoud van railinfra en is opdrachtgever aan GVB voor het beheer en onderhoud. Vervoerregio Amsterdam vervult de rol van asset owner; het juridisch eigendom ligt bij gemeente Amsterdam. GVB is verantwoordelijk voor aanschaf, beheer en onderhoud van de voer- en vaartuigen, de procesinstallaties en het vastgoed. Investerings in IT vormen hier een groot onderdeel van. Ook is GVB uitvoerder van het verencontract in opdracht van Verkeer & Openbare Ruimte van gemeente Amsterdam. Aandeelhouders van GVB zijn gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam.

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

Uitstootvrije bedrijfsvoering

GVB werkt aan een volledig uitstootvrije bedrijfsvoering. We vragen dit ook aan onze leveranciers. GVB wil uitstootvrij openbaar vervoer aanbieden per bus, tram, metro en veren. Verder dringen we ons stroomverbruik terug en gebruiken we 100% in Nederland opgewekte groene stroom. Met schoon openbaar vervoer dragen we bij aan het leefbaar houden van de groeiende stad waarin de auto steeds minder de boventoon voert.

We dragen bij aan het
leefbaar houden van
de groeiende stad

Gastvrij, Verbindend, Betrouwbaar

Onze kernwaarden zijn Gastvrij, Verbindend en Betrouwbaar. We houden er rekening mee dat de reis met het OV zich niet alleen afspeelt in de voertuigen en op de veren, maar dat ook de beleving, de service en de ontmoetingen die reizigers hebben op de stations, haltes en perrons deel uitmaken van de ervaring. Op al die plekken zorgen we voor veiligheid, comfort en een gastvrije service. Bovendien begint de reis al voor vertrek, bijvoorbeeld bij het plannen in de app.

Betrouwbaarheid is voor onze reizigers een voorwaarde, dus zetten we ons daarvoor in. We maken het reizigers gemakkelijk met een handige reisplanner in de GVB-app, actuele, realtime reisinformatie online en bij de haltes, en tal van manieren om te



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

betalen, zoals OVpay. Als het ergens druk is, zetten we ter plaatse ons Serviceteam in om reizigers die vragen hebben te helpen. De medewerkers van OV-Zorg zorgen ervoor dat het in onze voertuigen en op de haltes en stations veilig is en voelt voor alle reizigers.

Grote werkgever in de stad

Met ruim 5.000 medewerkers, van wie 3.420 in vaste dienst, is GVB een van de grootste werkgevers in Amsterdam. Veel beroepsgroepen vinden werk bij ons. Aan studenten van uiteenlopende opleidingen bieden we stageplekken; scholieren nemen deel aan leer-werkprojecten. Daarnaast zet GVB zich actief in om mensen met afstand tot de arbeidsmarkt aan werk te helpen via de Participatiewet. De diverse medewerkerspopulatie van GVB vormt een afspiegeling van de bevolking van Amsterdam.

Partner en expert

GVB is partner en expert in mobiliteit. Met onze kennis en jarenlange ervaring als vervoerder in en om Amsterdam en met onze visie zijn we een gesprekspartner voor verschillende partijen en organisaties voor de vormgeving van de huidige en de toekomstige mobiliteit.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Kerncijfers



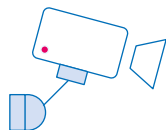
Reizigerstevredenheid

65%

van de reizigers geeft GVB een 8 of hoger

2023

64%



Sociale veiligheid

5,9*

2023

5,9

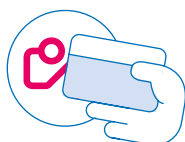


Reisinformatie bij verstoringen

5,8

2023

5,6



Reizigersritten

873.000

per gemiddelde werkdag incl. Veren

2023

842.000



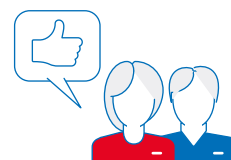
Personeel

3.189

fte, ultimo jaar

2023

3.070



Medewerkerstevredenheid

7,2

2022

7,0



Participatiewet

10

instroom

2023

13



Transportveiligheid

880

aanrijdingen, aanvaringen

2023

795



Veiligheid op het werk

11,6

IF-rate (ongevallenfrequentie-index)

2023

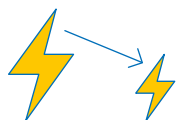
6,5



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

* Gelijk aan 2023. In 2024 was er geen onderzoek voor de Personeelsmonitor.



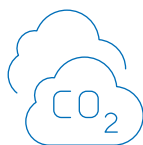
Energie efficiency

34,5%

t.o.v. 2013

2023

29,8%*



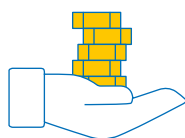
CO₂ uitstoot

20.759

in ton (footprint)

2023

20.901



Bedrijfsresultaat

€ 3,0 miljoen

2023

€ 3,1 miljoen



Kostendeckingsgraad

95,1%

Excl. investeringsbijdrage

2023

105,7%



Uitval

in %

2,26

Bus

1,34

Metro

3,13

Tram

2023

3,21

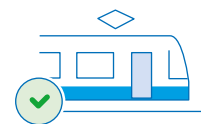
Bus

0,98

Metro

4,06

Tram



Vertrekpunctualiteit

in %

90,7

Bus

92,3

Metro

92,4

Tram

2023

89,1

Bus

94,3

Metro

91,8

Tram

* Een bedrijf kan voor de berekening van de emissiefactor kiezen tussen Tank-to-Wheel emissiefactoren (emissies bij alleen het verbruik van de brandstof) en Well-To-Wheel emissiefactoren (emissies bij productie én verbruik van de brandstof). We passen de Well-To-Wheel emissiefactoren toe, in lijn met de richtlijnen voor de CO₂-Prestatieladder.

KPMG KPMG Audit
Document was op ons rapport
310172523V00196268AVN d.d.
19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Tabel 1 Financiële kerncijfers

	2024	2023	2022	2021	2020
Vermogen					
Ultimo, bedragen x € 1 miljoen					
Groepsvermogen	97,7	100,2	100,4	99,3	94,1
Vreemd vermogen	571,1	508,9	448,7	427,7	413,2
<i>waarvan lening BNG</i>					
<i>en NWB</i>	313,5	222,9	159,8	217,7	184,5
Balanstotaal	668,8	609,1	549,1	527,0	507,3
Winst-en-verliesrekening					
Bedragen x € 1 miljoen					
Bedrijfsopbrengsten	622,5	593,5	532,9	478,4	462,2
<i>waarvan reizigersopbrengsten</i>	351,6	348,5	278,6	174	180,4
<i>waarvan vervoersconcessie</i>					
<i>Amsterdam</i>	30,6	0,0	4,6	10	14,8
<i>waarvan beschikbaarheidsvergoeding</i>					
<i>OV</i>	0,0	-4,1	77,8	156,9	127,0
<i>waarvan</i>					
<i>transitievergoeding OV</i>	0,0	40,9	0,0	0,0	0,0
Bedrijfslasten	619,5	590,4	529,1	469	463,6
<i>waarvan personeelskosten</i>	344,7	316,5	326,7	299,9	305,7
Bedrijfsresultaat	3,0	3,1	3,8	9,4	-1,4
Financiële baten en lasten	-6,1	-3,8	-2,0	-2,9	-2,1
Vennootschapsbelasting	0,6	0,5	-0,8	-1,3	1,1
Resultaat uit deelnemingen	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Resultaat na belastingen	-2,5	-0,2	1,0	5,2	-2,4
Financiële positie					
Bedragen x € 1 miljoen					
EBITDA*	39,2	36,5	34,2	35,2	18,8
Netto kasstroom	2,4	4,1	5,9	-5,1	3,9
Ratio's					
Kostendeckingsgraad*	95,1%	105,7%	105,0%	106,7%	103,5%
RONA (Return On Net Assets)*	0,7%	1,0%	1,4%	2,8%	-0,4%
Solvabiliteit*	14,6%	16,5%	18,3%	18,9%	18,6%
Liquiditeit (current ratio)*	0,8	0,6	0,5	0,8	0,8
Rendement op gemiddeld kapitaal*	0,5%	0,5%	0,7%	1,8%	-0,3%

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



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Maatschappelijke waarde

De maatschappelijke waarde van GVB voor werknemers, inwoners en bezoekers van Amsterdam is groot. Als openbaar vervoerder zorgt GVB voor de verbinding van mensen met elkaar. Daarmee dragen we bij aan een bereikbare en toegankelijke stad.

De kracht van het openbaar vervoer zit in het efficiënt verplaatsen van grote groepen mensen. Daarmee helpen we de (schaarse) openbare ruimte optimaal te benutten. We maken de stad ook leefbaarder doordat we inzetten op volledig uitstootvrij vervoer.

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

GVB draagt bij aan sociale doelstellingen van de stad

Impact op de samenleving

Onze bedrijfsactiviteiten hebben impact op de samenleving. Die impact kan positief zijn, bijvoorbeeld doordat we de stad bereikbaar maken voor iedereen, maar ook negatief, zoals door de CO₂-uitstoot in onze bedrijfsvoering.

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

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

We bouwen continu aan een robuust fundament

- GVB biedt een OV-netwerk met een zo groot mogelijke bereikbaarheid voor zo veel mogelijk mensen, en inclusief vervoer van en naar kwetsbare wijken en voor kwetsbare groepen.
- GVB opereert zo schoon en duurzaam mogelijk, is bezig aan volledige elektrificatie van de vloot, gebruikt 100% in Nederland opgewekte windenergie en dringt het stroomverbruik zo ver mogelijk terug.
- GVB zet zich in om alle voer- en vaartuigen zo toegankelijk mogelijk te maken.
- GVB wil het OV betaalbaar houden voor iedereen, houdt de kosten beheersbaar en heeft een marktconforme bedrijfsvoering.
- GVB bouwt continu aan een robuust fundament. Dit behelst de kwaliteit van het materieel, het werken met up-to-date ICT, het zijn van een goede werkgever en het zorgdragen voor optimale veiligheid.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Waardecreatie

In dit jaarverslag vertellen we of we de goede kant op gaan en leggen we verantwoording af aan onze belangrijkste stakeholders. We gebruiken hiervoor de rapportageprincipes van het International Integrated Reporting Council (IIRC). Dit 'framework' gaat uit van 6 kapitalen of bezittingen waarmee een bedrijf waarde kan toevoegen. Naast de traditionele kapitalen 'financieel' en 'geproduceerd' (gebouwen en infrastructuur) zijn dat 'menselijk', 'intellectueel', 'sociaal' en 'natuurlijk' kapitaal.

Dit is weergegeven in ons waardecreatiemodel op pagina 19. Dit model laat zien hoe we deze kapitalen inzetten om onze doelen te bereiken. Ook geeft het inzicht in de impact – zowel positief als negatief – die dat kan hebben op onze eigen organisatie en op de maatschappij.

GVB en de SDG's

SDG's

In 2015 stelden de Verenigde Naties internationale doelen op voor wereldwijde duurzame ontwikkeling (Sustainable Development Goals of SDG's). Hier tonen we de doelen waaraan GVB bijdraagt. De hier genoemde SDG's linken naar de betreffende paragrafen in het jaarverslag. Daar is te lezen over hoe GVB afgelopen jaar heeft bijgedragen aan het behalen van de SDG's.



SDG 7: [Aandeel hernieuwbare energie](#)

SDG 7: [Energie-efficiëntie](#)

SDG 8: [Waardig werk voor iedereen](#)

SDG 8: [Gelijk loon voor gelijk werk](#)

SDG 11: [Veiligheid](#)

SDG 11: [Betaalbaar OV](#)

SDG 11: [Toegankelijkheid](#)

SDG 11: [Duurzaam netwerk](#)

SDG 11: [Aandacht voor de behoeften van mensen in kwetsbare posities](#)

SDG 12: [Afvval verminderen](#)

SDG 12: [Hergebruik materialen](#)

SDG 12: [Duurzame inkoop](#)

SDG 12: [Duurzaamheidsinformatie](#)



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Input

Financiën

- OV-concessie Amsterdam en contracten voor beheer en onderhoud veerdiensten
- Railinfra- en vaartuigtechniek
- Opdrachtgever Vervoerregio Amsterdam
- Opdrachtgever Verkeer & Openbare Ruimte (gemeente Amsterdam)
- Aandeelhouders Gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam

OV-netwerk

- 517 voer- en vaartuigen
- Railinfra- en vaartuigtechniek
- Verkeersleiding
- Vervoerplanning
- Kennis van de stad

Medewerkers

- 3189 fte
- Veilig en toegankelijk werk
- Bevolgen en betrokken vakmensen

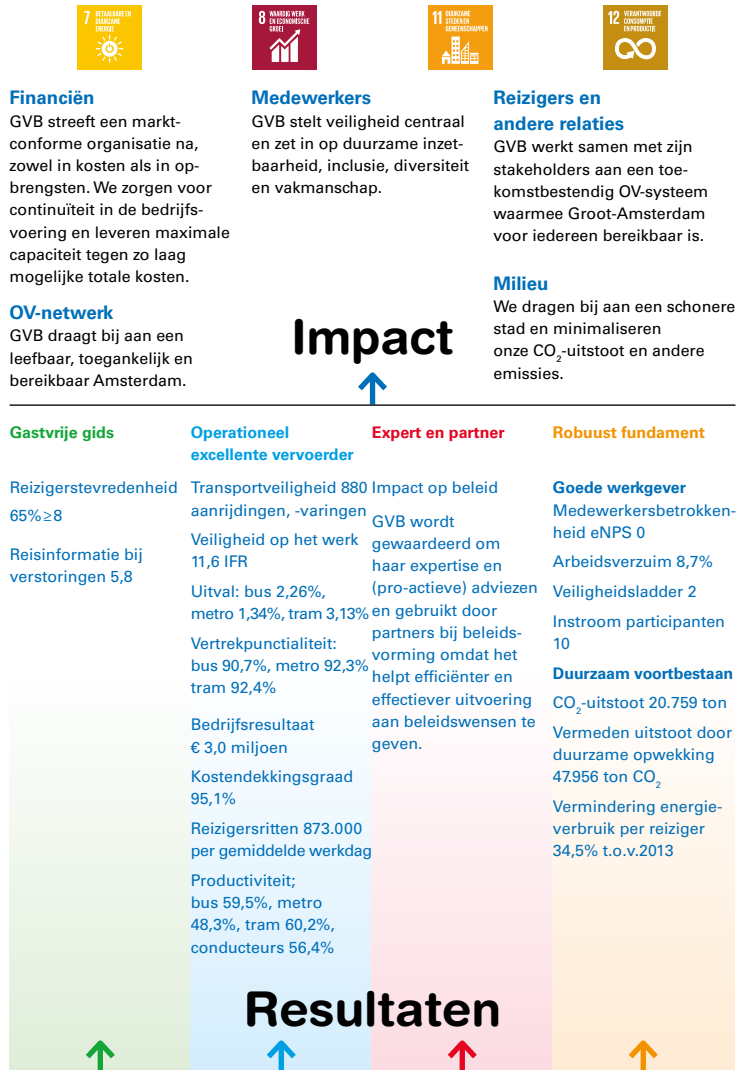
Reizigers en andere relaties

- Aandacht voor stakeholders
- Transparant handelen
- Gastvrijheid

Milieu

- Energieverbruik 138 GWh
- Duurzame elektriciteit opgewekt in Nederland

Voor iedereen bereikbaar



KPMG Audit
 Document waarop ons rapport
 3101723/25W00196268AVN d.d.
 19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
 KPMG Accountants N.V.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Ontwikkelingen en strategie



Welkom
Willkommen
avenue



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025

(made) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Externe ontwikkelingen

De maatschappelijke omgeving van GVB is voortdurend in beweging. In Amsterdam, landelijk en ook internationaal spelen ontwikkelingen die van invloed zijn op GVB. We schetsen hier de belangrijkste.

Geopolitieke ontwikkelingen

De gebeurtenissen in Oekraïne en in Israël/Gaza hebben ook in 2024 invloed gehad op de economische ontwikkelingen in Europa en dus in Nederland. Energieprijzen fluctueerden en staan nog steeds onder druk. Een scherpe inkoopstrategie en energiebesparende maatregelen blijven ook om deze reden dus van belang. De spanningen in Oost-Europa hebben in 2024 ook een ander effect laten zien, namelijk de toename van het aantal cyberaanvallen. OV-infrastructuur in Europese hoofdsteden behoort tot de zogenoemde cruciale infrastructuur en behoort daarmee tot doelwit van gerichte cyberaanvallen.

OV-structuur is potentieel doelwit van cyberaanvallen

Wereldwijde conflicten leiden ook tot logistieke problemen. Bepaalde grondstoffen of materialen kunnen bijvoorbeeld niet, minder of vertraagd worden geleverd. Dit kan continuïteit of innovatie bedreigen. Zo dreigt de levering van elektrische bussen voor het OV vertraagd te worden wegens een tekort aan noodzakelijke onderdelen. Ook de recente politieke ontwikkelingen in de Verenigde Staten kunnen sterke invloed hebben op internationale handel en voldoende beschikbaarheid van onderdelen. Daar moeten bedrijven in hun inkoopstrategie tijdig op anticiperen.

Ontwikkelingen in het OV-gebruik

Bepaalde dagen in de week zijn druk als het gaat om woon-werkverkeer; op andere dagen is het duidelijk dat veel mensen de voorkeur geven aan thuiswerken. Dit patroon is waarschijnlijk blijvend van aard. Dat heeft invloed op het OV-gebruik. Het hybride werken heeft er echter niet toe geleid dat op drukke dagen het spitsrijden is verminderd. Grote drukte in het OV blijft dan ook gekoppeld aan bepaalde tijdsblokken op een dag. In Amsterdam zijn bezoekers en toeristen in groten getale teruggekomen.

Arbeidsmarkt

De krapte op de arbeidsmarkt lijkt een structureel probleem te zijn. Alle OV-bedrijven hebben hiermee te maken. Bestuurders zijn lastig te vinden, vooral busbestuurders, naar wie alle OV-bedrijven in de regio op zoek zijn. Ook aan technici en IT-specialisten is een tekort.

Polarisatie

De polarisatie in de samenleving is toegenomen en het aantal demonstraties in Amsterdam is nog nooit zo hoog geweest. Ook in het OV is dat merkbaar: er is meer agressie en minder geduld en respect. Ook op de werkvloer lopen spanningen vaker hoog op. Ongewenste omgangsvormen zijn er in de hele samenleving, en binnen bedrijven wordt dat weerspiegeld. Hiervoor is specifiek beleid nodig.

Aantal demonstraties in de stad was nog nooit zo hoog

Klimaat en energie

Het klimaat verandert en dat merken OV-bedrijven ook. Extremen zoals hitteperiodes en hevige regenval en storm hebben hun invloed op de conditie van bijvoorbeeld de railinfrastructuur. Dat vraagt om meer klimaatadaptief onderhoud en vernieuwing. Een andere voelbare trend is de druk op het energienet, die in Amsterdam erg groot is. Dit kan in het ergste geval leiden tot beperkingen of onderbrekingen van de stroomvoorziening voor het OV.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD)

CSRD is een Europese richtlijn die ondernemingen verplicht te rapporteren over financiële en niet-financiële (duurzaamheids)gegevens. Op basis van vastgestelde criteria moet verantwoording worden afgelegd over de integrale bedrijfsvoering. Belangrijk onderdeel van CSRD is de dubbele materialiteitsanalyse. Daarbij worden de risico's en kansen in kaart gebracht in de (maatschappelijke) omgeving van het bedrijf die impact kunnen hebben op de bedrijfsvoering, maar ook omgekeerd wordt onderzocht welke invloed bedrijfsactiviteiten hebben op de omgeving.

Op 26 februari 2025 is de Europese Commissie naar buiten gekomen met voorstellen die impact hebben op de implementatie van de CSRD. Dit betreft het zogenaamde 'omnibus I'-pakket. We wachten verdere besluitvorming omtrent deze voorstellen af en passen onze aanpak en planning hierop aan.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Missie, visie, strategie

GVB stelt elke 3 jaar een strategie vast. Onze huidige meerjarenstrategie is opgesteld voor de periode van 2022-2025. Hiermee gaan we de uitdagingen aan voor de mobiliteit in Groot-Amsterdam. GVB wil het anker blijven in het Amsterdamse vervoersysteem. Daarvoor is het van belang dat GVB de concessie krijgt voor de nieuwe periode.

Missie

GVB wil bijdragen aan een leefbare, bereikbare en toegankelijke stad. Onze missie luidt: 'De reiziger in Groot-Amsterdam kiest voor lopen, fietsen en openbaar vervoer.'

Visie

Op basis van de verwachte groei van de stad en de maatschappelijke ontwikkelingen ontwerpen we een integraal vervoernetwerk waarmee we het grootste volume van reizigers in de stad kunnen vervoeren met trams, metro's, bussen en veren. GVB staat garant voor mobiliteit voor iedereen, dus voor mensen in alle wijken van de stad en ook voor kwetsbare groepen. Als integrale mobiliteitsaanbieder zijn we verder verantwoordelijk voor de aanleg, het beheer en het onderhoud van de infrastructuur, en voor het beheer en onderhoud van voertuigen en locaties. In deze totaalbenadering schuilt onze kracht.

GVB staat garant voor mobiliteit voor iedereen

Strategie 2022-2025

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

Gastvrije gids

GVB wil dat het openbaar vervoer, in combinatie met fietsen en lopen, voor reizigers de meest aantrekkelijke keuze is voor vervoer in de stad. Belangrijk daarvoor is dat we voor de reiziger het plannen, boeken en betalen van de reis makkelijk maken. Elk contactmoment met ons – in de voertuigen, op de stations en haltes, aan de telefoon en online – moet nuttig en plezierig zijn. We denken en handelen vanuit het perspectief van de reiziger. Reizigers ervaren betaalgemak door het gebruik van de bankpas of barcode om hun reis te betalen. We zorgen dat reisinformatie in onze app of op 9292 actueel is en reizigers goed helpt bij drukte en verstoringen. Bij verstoringen bieden we alternatieven, maar durven we ook te zeggen hoelang een verstoring gaat duren. Zo kan de reiziger zelf regie houden over de planning. Ons doel is het aantal reizigers vergroten en de tevredenheid van de reizigers verhogen. Ook verhogen we de opbrengsten.

Plannen, boeken en betalen van reis moeten makkelijk zijn

Excellente vervoerder

Binnen deze pijler vallen alle doelen en activiteiten op het gebied van betrouwbaarheid, veiligheid en punctualiteit, waarbij we onze expertise maximaal inzetten om de beste diensten te verlenen aan de reiziger en tegen zo laag mogelijke kosten werken. We willen dat onze reizigers in een zo kort mogelijke reistijd van deur tot deur komen en dat ze kunnen vertrouwen op GVB voor het op tijd aankomen. We



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

dringen het aantal aanrijdingen en incidenten terug. Keuzes maken we steeds meer op basis van de keten: aanschaf van materieel, kosten voor onderhoud en effect op de beschikbaarheid van materieel voor exploitatie.

Expert en partner

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

Robuust fundament

We hebben een stevige basis nodig om op te bouwen. We willen een gezonde organisatie zijn. Een plek waar iedereen zich prettig en veilig voelt en waar ontwikkeling bij de dagelijkse praktijk hoort. De tevredenheid van medewerkers is een belangrijke graadmeter hiervoor, en we streven naar een goede score op medewerkerstevredenheid en zien graag dat onze mensen ons als werkgever aanbevelen. Verzuim dringen we zo ver mogelijk terug en we voorkomen arbeidsongevallen.

GVB heeft een stevige basis nodig om op te bouwen

Binnen deze pijler valt ook hoe we onze organisatie aansturen. We willen dit zo wendbaar mogelijk doen om goed te kunnen inspelen op veranderingen. We werken aantoonbaar procesmatig. Hierdoor prioriteren we onze projecten beter. Zo realiseren we voor ons bedrijf de maximale waarde met beschikbare middelen. Daar hoort bij dat we meer op data sturen, maximaal inzetten op de mogelijkheden van digitalisering en de beschikbaarheid van onze IT-systemen, beter prioriteren, werken aan ketensturing, en ons richten op concrete prestatiebesturing op kwartaalbasis. Ook richten we ons op uitstootvrij vervoer. We willen dat duurzaamheid een integraal onderdeel van onze besluitvorming is.

Naar een nieuwe concessie

Op 26 juli 2024 heeft GVB een bieding voor de nieuwe concessie voor de periode 2024-2035 ingediend bij Vervoerregio Amsterdam. Helaas is deze begin september afgekeurd. De Vervoerregio gaf daarbij aan zich te gaan beraden over een herstelkans.

De gesprekken voor de zomer over de bieding waren lastig, maar de afwijzing heeft ons verrast. De verschillen zaten zowel op het vlak van financiën als ambities. Als een paal boven water staat dat de intentie van alle partijen is om er met elkaar uit te komen. Wat ons bindt, is dat we voor de reiziger het beste OV willen verzorgen. We staan samen achter de ambitie van Amsterdam om te groeien naar een stad met steeds meer duurzaam vervoer.

We willen voor de reiziger het beste OV verzorgen

Het is van belang dat we elkaar volledig begrijpen, zodat we samen goed de toekomst ingaan. Er zijn intensieve gesprekken geweest met de voorzitter van Vervoerregio Amsterdam en met onze aandeelhouder (de wethouder Deelnemingen), maar ook tussen de projectteams van GVB en Vervoerregio Amsterdam. Ook hebben Vervoerregio Amsterdam en GVB beide een onafhankelijke procesbegeleider aangesteld. Deze staan boven de partijen. Op deze manier krijgen we meer inzicht in elkaars verwachtingen en hoe we hier met elkaar uit kunnen komen. Namens GVB vervult Caroline Gehrels de rol van de procesbegeleider.

Voorlopige concessie voor 2 jaar

Vervoerregio Amsterdam heeft de concessie die eindigde op 15 december 2024 verlengd met 2 jaar, zodat GVB een nieuwe bieding kon voorbereiden. GVB gaat begin



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

mei 2025 de officiële bieding indienen. Vervoerregio Amsterdam zal een onafhankelijke beoordeling maken van deze bieding en naar verwachting eind juni een besluit nemen.

We zijn erg gemotiveerd om ook de komende jaren het openbaar vervoer in en om Amsterdam te verzorgen. GVB is 125 jaar verbonden met de stad en de reizigers. Het verkrijgen van de Concessie Amsterdam 2025 is echter geen vanzelfsprekendheid; we zetten ons uiteraard maximaal in om de concessie gegund te krijgen.

Herijking van de strategie

Bij een nieuwe concessie hoort een bijpassende (nieuwe) strategie. Met de kennis van het laatste Programma van Eisen (PvE) voor de Concessie Amsterdam 2025 heeft GVB gewerkt aan de totstandkoming van de nieuwe strategie. Hierbij hebben we bekeken wat Vervoerregio Amsterdam – onze opdrachtgever – in het PvE van GVB vraagt op het gebied van vereiste prestaties. Dit is vergeleken met de daadwerkelijke prestaties van GVB op die indicatoren in de afgelopen jaren. Met deze vergelijking is, in samenhang met de zogenoemde consequentiefactoren bij het niet behalen van deze prestaties, bepaald waar de meeste nadruk, focus en actie nodig is.

Nu er nog geen overeenstemming is over de nieuwe concessie en we tot die tijd werken met een verlenging van de huidige concessie, heeft GVB de tot nu toe uitgewerkte nieuwe strategie tijdelijk ‘on hold’ gezet. Zodra we meer duidelijkheid hebben over het vervolg van het concessietraject, kunnen we de nieuwe strategie indien nodig herijken of activeren.

Het traject heeft in elk geval het benodigde inzicht gegeven voor de vereiste focus in de nabije toekomst: GVB richt zich in 2025 vooral op het bieden van aantrekkelijk, betaalbaar en betrouwbaar openbaar vervoer waarmee we reizigers verleiden tot het gebruik van het OV in plaats van de auto. Ook dragen we op die wijze bij aan de veiligheid en de toegankelijkheid van Amsterdam. Onze focus komt dus overeen met onze missie: mensen in Amsterdam kiezen voor het OV, lopen en fietsen. Om dit te bereiken hebben we 3 topprioriteiten gesteld:

1. Uitvoering van de dienstregeling door het terugbrengen van uitval (beschikbaarheid van personeel en materieel) met de ambitie van groei in het aanbod;
2. Financieel gezonde organisatie;
3. Tevreden reizigers door verbetering van reisinformatie bij verstoringen.

Beschikbaarheid en betrouwbaarheid van het OV zijn cruciaal. Dit vraagt van GVB om de beschikbaarheid van personeel en materieel te vergroten zodat uitval beperkt wordt, en ook om reizigers goed te informeren zodat ze op het OV kunnen vertrouwen. Daarnaast maken we onze bedrijfsvoering nog robuuster om klaar te zijn voor de uitdagingen van de toekomst. Dit betekent dat we de procesbeheersing verbeteren en de kostenefficiëntie verhogen met behoud van betrokken en tevreden medewerkers.

Mensen in de stad
kiezen voor het OV,
lopen en fietsen



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.



GVB in 2024



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101725/24/W04196288AVW 3.0
13 maart 2025
Inzake bestuurskosten
KPMG Accountants N.V.

Sturen op KPI's in 2024

Om onze doelen te bereiken, hebben we KPI's vastgesteld waar we op sturen. Per jaar leggen we vast welke KPI's extra focus krijgen om een versnelling aan te kunnen brengen in het nastreven van bepaalde doelen. In 2024 hebben we 5 focus-KPI's vastgesteld: reizigersgroei, medewerkersbetrokkenheid, verzuim, werving en selectie en veiligheid.

Reizigersgroei

Het aantal reizigersritten in 2024 is gegroeid vergeleken met 2023: er kwam 3,2% bij. Gemiddeld hadden we 4,9 miljoen ritten per week. De doelstelling voor 2025 betreft 5 miljoen ritten per week. Het reisgedrag van forenzen en studenten is blijvend veranderd. Ze werken of studeren een aantal dagen in de week thuis of zijn overgestapt op de e-bike. Het openbaar vervoer heeft in dat patroon een nieuwe rol. We hebben extra ingezet op het vergroten van het betaalgemak en het verbeteren van reisinformatie.

Medewerkersbetrokkenheid

In 2024 is de Employee Net Promoter Score (sNPS) gestegen van -10 naar 0. Een positieve ontwikkeling, hoewel het gerealiseerde doel van +5 niet is behaald. Er is extra ingezet op het verminderen van de werkdruk en het verder verbeteren van de werksfeer.

Verzuim

Het arbeidsverzuim is na een eerdere daling met 0,4% gestegen naar 8,7% in 2024. De oorzaak van de stijging is vooral te wijten aan langdurig verzuim. In 2024 heeft de gedragsmatige aanpak van verzuim centraal gestaan. En zijn onder meer e-learning en andere tools ontwikkeld voor medewerkers en leidinggevenden. Deze zijn veelal gericht op het voorkomen van verzuim. Hier verwachten we in 2025 de vruchten van te plukken.

Werving en selectie

GVB heeft last van een krappe arbeidsmarkt. Door het vernieuwde werkgeversmerk en gerichte campagnes hebben we in 2024 446 nieuwe medewerkers weten aan te trekken. De opgave blijft de komende jaren groot, onder meer door de vergrijzing en de flexibele arbeidsmarkt. We voorzien voor 2025 zo'n 750 nieuwe collega's nodig te hebben.

Veiligheid

We willen de komende jaren stappen zetten op de veiligheidsladder en met elkaar komen tot een proactieve veiligheidscultuur. We zien inmiddels een gestage groei van het aantal SOS-meldingen (Signaleren Onveilige Situaties) en sturen op een snelle afhandeling. Ook hebben we veel aandacht besteed aan preventie door het actualiseren van Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E). Daarnaast is in 2024 actie ondernomen op het gebied van gevaarlijke stoffen. In 2025 hebben we ons tot doel gesteld op te klimmen van trede 2 naar trede 3 van de veiligheidsladder.



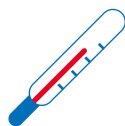
KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Onze 5 belangrijkste kpi's



Reizigersgroei

KPI: van 4,9 miljoen in 2024 naar **5,0** miljoen ritten per week in 2025



Gezondheid en welzijn

KPI: Verzuim van 8,7% in 2024 naar **8%** in 2025



Medewerkertevredenheid

KPI: Employee Net Promoter Score (eNPS) van 0 in 2024 naar **+5** in 2025



Werving en selectie

KPI: van 446 nieuwe collega's in 2024 naar een instroom van **750** nieuwe medewerkers in 2025



Veiligheid

KPI: Van trede 2 in 2024 naar trede **3** op de veiligheidsladder in 2025



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Gastvrije gids

Om mensen in en om Amsterdam over te halen te kiezen voor het openbaar vervoer, biedt GVB een netwerk van hoge kwaliteit en een uitstekende dienstverlening. We verbeteren de reisinformatie en vergroten het betaalgemak steeds verder. Hoe meer reizigers kiezen voor GVB, hoe hoger onze opbrengst. Daarmee kunnen we ons netwerk, het materieel en onze dienstverlening verbeteren.

Ontwikkeling reizigersaantallen



Van 4,9 miljoen in 2024 naar **5,0** miljoen ritten per week in 2025

Het aantal reizigersritten is gestaag gegroeid vergeleken met 2023: 3,2%. Gemiddeld voerden we 4,9 miljoen reizigersritten per week uit. Daarmee is de groei sterker dan we hadden verwacht. Het aantal toeristen blijft stijgen, maar het reisgedrag van forenzen en studenten is blijvend veranderd. Ze werken of studeren een aantal dagen in de week thuis of zijn overgestapt op de e-bike. Het openbaar vervoer heeft in dat patroon een nieuwe rol.

Gemiddeld voeren we 4,9 miljoen ritten per week uit

Door de week maken we meer ritten dan in 2023, waarbij donderdag en vrijdag de drukste dagen zijn. Door het jaar heen was er een sterke positieve ontwikkeling van het aantal ritten, vooral in het eerste kwartaal, toen het vaak slecht weer was. Waar we normaal gesproken in het laatste kwartaal van het jaar meer reizigers vervoeren, bleef dat aantal in najaar en winter van 2024 juist achter mede vanwege het relatief goede weer.

Tabel 2 Aantallen reizigersritten

Jaartotaal, naar vervoersvorm, x 1 miljoen	2024	2023	% verschil
Bus	43,7	44,4	-1,6%
Metro	116,4 ¹	108,7	7,1%
Tram	95,5	94,6	1,0%
Subtotaal	255,6	247,7	3,2%
IJveren	27,9	24,9	12,0%
Totaal²	283,5	272,6	4,0%

¹ Metro hanteert met ingang van 2024 een nieuw systeem om de ritten te registreren. Om een goede vergelijking te maken, zijn de ook de cijfers van 2023 opnieuw berekend volgens dit systeem.

² Totaal aantal reizigersritten bus, tram, metro en veren per jaar. (incl. weekend en feestdagen en schoolvakanties Voortgezet Onderwijs)



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Tabel 3 Reizigerskilometers

Jaartotaal, naar vervoersvorm, x 1 miljoen	2024	2023	% verschil
Bus	150,0	154,3	-2,8%
Metro	505,2	494,7 ¹	2,1%
Tram	279,1	279,0	0,0%
Totaal²	934,3	928,0	0,7%

1 Metro hanteert met ingang van 2024 een nieuw systeem om de ritten te registreren. Om een goede vergelijking te maken, zijn de ook de cijfers van 2023 opnieuw berekend volgens dit systeem.

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

Reizigersopbrengsten

We zien de lichte stijging van het aantal reizigersritten terug in de reizigersopbrengsten, die met € 351,6 miljoen hoger zijn dan gebudgetteerd (€ 347,0 miljoen). Voor meer hierover, zie [Financieel resultaat](#).

Tevreden reizigers

Reizigerstevredenheid

In de OV-Klantenbarometer, het landelijke onderzoek naar klanttevredenheid in het openbaar vervoer, geven reizigers ons een 7,9 tegen een 7,8 in 2023. Dit is iets boven het landelijk gemiddelde. Het percentage dat ons een 8 of hoger geeft, is iets gestegen: 65%, ten opzichte van 64% in 2023.

Tabel 4 Percentage dat cijfer 8 of hoger geeft op de OV-Klantenbarometer¹

	2024	2023	2022
GVB	65	64	67

1 Meegenomen in de meting vanaf 2022

Tabel 5 Rapportcijfers OV-Klantenbarometer

	2024	2023	2022	2021
Landelijk gemiddelde	7,8	7,8	7,8	7,9
GVB	7,9	7,8	8,0	8,0
Bus	7,5	7,8	8,0	8,1
Metro	7,8	7,6	7,8	7,8
Tram	7,8	7,9	8,0	8,0
Veren	8,4	8,6	8,3	8,3

Adequate reisinformatie

Reizigers moeten in alle fasen van hun reis kunnen rekenen op accurate, betrouwbare en consistente reisinformatie, het zogeheten 'ABC'. Ons belangrijkste aandachtspunt is daarbij de reisinformatie bij verstoringen. Over 2024 steeg het cijfer naar 5,8.

De komende 3 jaar wil GVB nog een forse stap zetten in het verbeteren van reisinformatie bij verstoringen en we streven naar een minimale score van een 6,5 in de OV-Klantenbarometer eind 2027. Ons fundament is stevig: de transitie naar digitale communicatiekanalen is volledig afgerond. Onze app Gappie en onze website zijn vernieuwd, op zo'n 650 haltes staan digitale haltedisplays en alle voertuigen beschikken over reisinformatieschermen en automatische halte-afroepsystemen. We

Onze app Gappie en onze website zijn vernieuwd.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

streven naar groei van het gebruik van deze kanalen en verbetering van de informatievoorziening via de verschillende kanalen.

Onze app Gappie en onze website zijn vernieuwd

In 2025 vereenvoudigen we (computer)systemen, processen en werkwijzen. We hebben extra aandacht voor toegankelijkheid. Reisinformatie van 9292 vullen we aan met GVB-informatie over defecte liften en roltrappen. Reizigers die zijn aangewezen op liften, roltrappen en toegankelijke voertuigen krijgen op basis van hun profiel een reisadvies. Dit valt binnen het project HalteHulp (fase 2), dat we samen met Vervoerregio Amsterdam en 9292 ontwikkelen. In Seintje kan de reiziger zich aanmelden voor meldingen over verstoringen bij liften en roltrappen. We introduceren een geautomatiseerde dienst die op basis van reisgedrag verstoringen meldt en alternatieve routes genereert. Uitgevallen overstapmogelijkheden worden niet meer genoemd.

Online kanalen

Het gebruik van de GVB-app Gappie is in 2024 verder gestegen met 7,5% tot totaal 12,2 miljoen bezoeken. We zijn er trots op dat onze rating is gestegen naar 4,6 (iOS) en 4,5 (Android). Verder blijft Gappie een belangrijk en kostenefficiënt verkoopkanaal, met een omzet van € 8,8 miljoen aan e-tickets, iets minder dan in 2023 (€ 8,9 miljoen). Deze omzet daalde licht doordat er steeds vaker gebruik wordt gemaakt van OVpay. Onze vernieuwde website werd in 2024 ruim 6,6 miljoen keer bezocht.

Tabel 6 **Rapportcijfers Reisinformatie** ¹

	2024	2023	2022	2021
Rapportcijfer Reisinformatie	5,8	5,6	5,7	5,7

¹ Bron: OV-Klantenbarometer 2024.

Reisproducten en betaalgemak

OVpay verder ontwikkeld

Sinds de introductie van OVpay eind november 2022 wordt de betaalpas steeds vaker gebruikt in ons OV. In 2024 is het aandeel reizigers dat incheckte met de betaalpas verder gestegen naar gemiddeld 18,1%. Het gebruik van saldoreizen op anonieme kaarten en uurkaarten is zoals verwacht afgenomen; dit is verschoven naar OVpay. Vooral bij evenementen zoals Amsterdam Dance Event, Koningsdag en de Amsterdam Marathon blijkt het gemak voor onze reizigers groot. Op deze dagen wordt tot 40% van de ritten al met de bankpas gemaakt. De stijgende trend van OVpay zet naar verwachting door: in 2025 sturen we op 33% gebruik van OVpay.

Aandeel reizigers met OVpay gestegen naar 18,1 procent

Reizen op Rekening, waar onze Flex-producten onder vallen, liet in 2024 een positieve ontwikkeling zien. Ook kunnen Flex-producten nu worden gebruikt bij OVpay. Dat was op de OV-chipkaart al mogelijk.

Nieuw verkoopsysteem OVpay

Voor het verkopen van OVpay-reisproducten laat GVB een verkoop- en servicesysteem ontwikkelen. Eerst voor reisproducten op de betaalpas en later op de nieuwe OV-pas, die in 2027 wordt ingevoerd ter vervanging van de huidige pas. Dit technische systeem wordt in opdracht van GVB zodanig ontwikkeld dat ook andere vervoerders het kunnen gebruiken. We kunnen hierdoor de ontwikkel- en beheerkosten delen. Bovendien wordt het systeem herkenbaar voor reizigers die met verschillende vervoerders reizen.

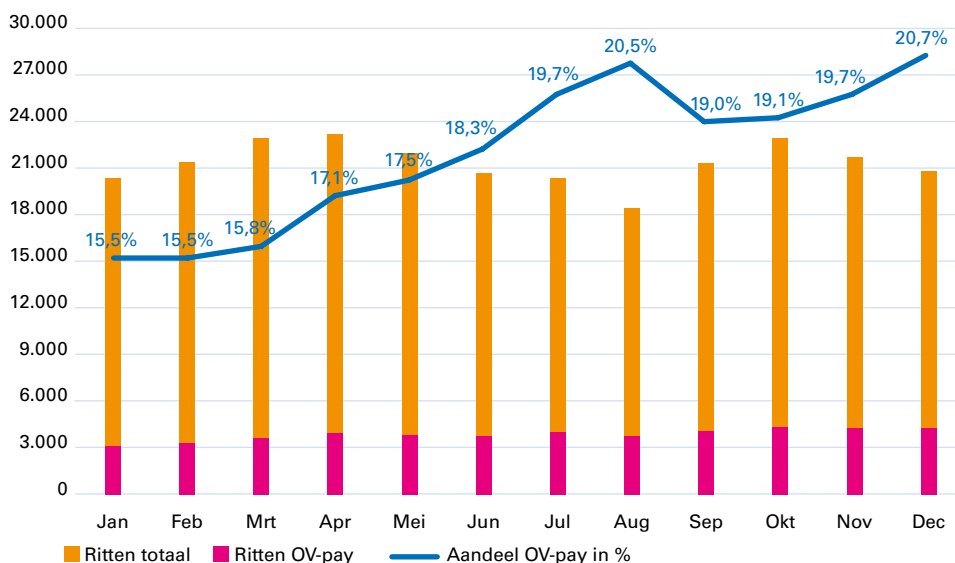


KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

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



Nieuwe abonnementen op betaalpas

GVB was de eerste vervoerder die een product kon koppelen aan de betaalpas. Sinds 2023 hebben we al kortingsproducten op de pas. In 2024 zijn de voorbereidingen voor 2 nieuwe betaalpasproducten in gang gezet: Randstad Noord Vrij en GVB Vrij. Naar verwachting zijn die begin 2025 in gebruik. Het particuliere jaarabonnement op de OV-chipkaart wordt vanaf dan niet meer aangeboden.

Leeftijdskorting en maximale dagprijs

In 2024 is bij alle vervoerders de leeftijdskorting voor reizigers van 4 t/m 11 jaar en voor 65-plussers geïntroduceerd voor reizen met de betaalpas. Daarnaast introduceerden we in december GVB Max. Daarmee heeft de reiziger de garantie dat reizen op saldo bij GVB nooit boven de €10 per dag kost, ongeacht het aantal ritten en de afgelegde afstand. De reiziger hoeft hier niets voor te doen.

Reizen op saldo kost reiziger nooit meer dan 10 euro per dag

Uitfasering OV-chipkaart

Uiteindelijk willen we toe naar de uitfasering van de OV-chipkaart. Het programma OVpay heeft landelijk vertraging opgelopen. Dit heeft vooral gevolgen voor de ontwikkeling en uitgifte van de OV-pas. Sommige vervoerders en sommige vervoersproducten, zoals Reizen op Rekening, zijn afhankelijk van deze pas, maar de introductie van de OV-pas is nu een jaar vertraagd. De planning van GVB is om in 2027 afscheid te nemen van de OV-chipkaart.

Verkoop- en oplaadautomaten

Vanaf 1 januari 2025 zijn veel van onze verkoop- en oplaadautomaten buiten werking gesteld omdat de leverancier de pinsoftware niet meer kon onderhouden. Deze automaten worden verwijderd. Het gaat om 82 automaten op tram-, bushaltes en metrostations, behalve de automaten op de Noord/Zuidlijn. Deze verandering is lastig voor reizigers die contant betalen of saldo opladen. Omdat we deze groep tegemoet willen komen, blijven de automaten waar met contant geld kan worden betaald in 2025 bestaan. Betalen met de pinpas is niet meer mogelijk bij deze automaten. In het voertuig kan wel altijd met de betaalpas worden betaald of ingecheckt.

Klantenservice

Verbetering digitaal systeem

In 2024 hebben we het digitale systeem van de Klantenservice uitgebreid. De kennisbank, telefonie, e-mail, webformulieren, kwaliteitsmonitoring en klanttevredenheidsonderzoeken zijn nu geïntegreerd. Dit vereenvoudigt het systeem,



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

ondersteunt medewerkers beter en verhoogt de reizigerstevredenheid. We onderzoeken nog de integratie van social-mediacontacten en hebben een proef met een AI-werk assistent opgezet, die doorloopt in 2025.

De nieuwe kennisbank voor Klantenservice en Service & Tickets-balies bevat up-to-date informatie op één locatie, waardoor medewerkers consistente antwoorden kunnen geven.

Training klantmedewerkers

Medewerkers van de Klantenservice volgden een training om beter om te gaan met teleurgestelde klanten of mensen die geen genoegen nemen met onze afhandeling van een klacht. Regelmatig monitoren we de kwaliteit en elk kwartaal nemen we een kennistoets af. Ook leren de medewerkers best practices van elkaar. Er zijn uitwisselingen geweest met interne afdelingen zoals Tram en Metro voor kennisoverdracht en verbinding. In november volgde het team van Service & Tickets een veiligheidstraining om de weerbaarheid te vergroten. Vooral bij het groeiende aantal verwarde reizigers kan het team ondersteuning gebruiken.

Service & Tickets

In 2024 besteedden onze Service & Tickets-balies veel aandacht aan de personeelsbezetting, het terugbrengen van het verzuim en het verhogen van de medewerkerstevredenheid. Dankzij verbeterde afspraken met het uitzendbureau en een wervingscampagne via social media konden we extra personeel aannemen, en het verzuim is teruggedrongen. De bezetting is op orde en dit geeft ruimte voor training, werkoverleg en teambuilding.

Hoewel een deel van onze verkoop inmiddels gedigitaliseerd is, bleven de aantallen bezoekers aan Service & Tickets nagenoeg gelijk: 560.000 in 2024 tegen 573.000 in 2023. Op Station Zuid is in januari 2024 een nieuwe vestiging in gebruik genomen. Hier brengen we nog kleine verbeteringen aan voor reizigers en medewerkers.

Sociale veiligheid

GVB wil dat reizigers en medewerkers zich op hun gemak voelen in de voertuigen, op de perrons en in de stations. Daarover waakt de afdeling Service & Veiligheid, die bestaat uit handhavers en toezichthouders. De handhavers houden toezicht en handhaven op basis van de Wet personenvervoer 2000 en de huisregels van GVB. Ook coördineren en ondersteunen ze bij ongevallen en incidenten. De toezichthouders houden toezicht op naleving van deze wet en geven waar nodig service en informatie aan de reiziger.

Incidenten

Bij meldingen van incidenten met prioriteit streeft OV-Zorg ernaar om binnen 7 minuten ter plaatse te zijn. In 2024 was de gemiddelde aanrijdtijd op geprioriteerde meldingen voor OV-zorg bij Tram, Bus en Metro 6 minuten en 43 seconden, en daarmee binnen de gestelde streeftijd. Helaas zien we de gemiddelde aanrijdtijden in de afgelopen jaren gestaag oplopen. Dit komt door de uitbreiding van het vervoersgebied, de toename van de verkeersdruk in en om Amsterdam en de invoering van 30 km per uur in de hele stad. GVB heeft via het beleidsoverleg Sociale Veiligheid Openbaar Vervoer (SVOV) aan de ketenpartners gevraagd of hun aanrijdtijden oplopen. De vraag is of de huidige streeftijd nog wel realistisch is.

We hanteren 3 categorieën voor incidenten: A. Algemeen strafrecht, B. overtredingen van de Wet Personenvervoer 2000, en C. overtredingen van onze huisregels. Er werden 248 incidenten binnen de A-categorie gemeld, 2.405 in categorie B en 63 in categorie C. Het totale aantal incidenten is met 7% toegenomen ten opzichte van 2023, van 2.544 naar 2.716.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

De toename van het aantal incidenten is een landelijk en maatschappelijk probleem en leeft niet alleen bij de vervoerbedrijven. Het past in het landelijke beeld van toenemende normvervaging. In september 2024 is het ministerie van Justitie en Veiligheid en Waterstaat gestart met een campagne tegen agressie en geweld.

Toename van aantal incidenten is een landelijk probleem

Vijf actiepunten in 2024

Voor 2024 zijn voor sociale veiligheid met Vervoerregio Amsterdam 5 actiepunten afgesproken waaraan extra aandacht is besteed.

Personeelsmonitor over 2024

De Personeelsmonitor is een tweejaarlijks onderzoek onder personeel in het openbaar vervoer dat wordt uitgevoerd door het ministerie van I&W. Hierin worden de subjectieve en de objectieve veiligheidsgevoelens van OV-personeel met direct klantcontact gemeten.

In het kader van sociale veiligheid waren er acties rond de Personeelsmonitor. Een daarvan is het voeren van evaluatiegesprekken om de opvang en nazorg te verbeteren van medewerkers die slachtoffer zijn geweest van agressie en geweld. Een adviseur van het Stafbureau gaat in gesprek met GVB-medewerkers over het voorval zelf, maar ook over de keten, de weerbaarheidstraining, het melden van incidenten en het invullen van de Personeelsmonitor, de eerste opvang, het doen van aangifte en de nazorg. Zo brengen we in beeld waar de medewerkers tegenaan lopen en wat we kunnen verbeteren. Ook willen we de meldingsbereidheid van het rijdend personeel verhogen en het melden vereenvoudigen. We onderzoeken of we een functie in het leven kunnen roepen voor een nazorgspecialist die dit onderwerp GVB-breed gaat monitoren.

De respons op de laatste Personeelsmonitor uit 2022 was laag. Daarom zijn er initiatieven genomen om de respons voor het onderzoek over 2024, dat in 2025 wordt gehouden, te verhogen.

Samenwerking met andere vervoerders

In het gebied van Vervoerregio Amsterdam rijdt ook de vervoerder EBS. Deze heeft de inspanningen voor sociale veiligheid binnen concessiegebied Zaanstreek/Waterland tussen 23.00 en 7.00 uur overgedragen aan GVB. Binnen de ring A10 in Amsterdam mag EBS ook overdag een beroep doen op handhavers van GVB. We ondersteunen EBS met assistentiesurveillance en bieden ondersteuning bij verstoringen om de exploitatie zo snel mogelijk weer op gang te brengen. Dit is nog niet geformaliseerd. Ook hebben we de samenwerking met Connexxion op de Amsterdam Arena verbeterd.

Vervoerder EBS kan beroep doen op handhavers GVB

Vervoerregio Amsterdam heeft op 3 juli het Vervoerdersoverleg sociale veiligheid weer opgestart. Dit overleg vindt eens in de 3 maanden plaats en is bedoeld voor de vervoerders die gekoppeld zijn aan Vervoerregio Amsterdam. De eerste meeting was in de nieuwe busgarage van EBS in Purmerend. Daar is bekendgemaakt dat Vervoerregio Amsterdam budget heeft om een project op te starten om meldingen van reizigers rond sociale veiligheid mogelijk te maken.

Het nieuwe veiligheidsarrangement 2022-2027 en het convenant tussen de gemeente Amsterdam en de Vervoerregio werden in 2022 ondertekend door de gemeente, de Vervoerregio en de ketenpartners. Het veiligheidsarrangement is een set van afspraken over het handhaven en verbeteren van de sociale veiligheid en de leefbaarheid in het Amsterdamse OV. Binnen dit arrangement neemt GVB deel aan 2 overleggen. Ten eerste het tweewekelijkse beleidsoverleg dat gaat over de verantwoordelijkheid voor de aansturing en afstemming rond de stadsbrede uitvoering van het Veiligheidsarrangement. Ten tweede nemen we deel aan het wekelijkse operationeel overleg met politie, Thor-OV, Connexxion, NS, EBS en Vervoerregio Amsterdam. Hier worden data gedeeld ter onderbouwing van de



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

veiligheidssituatie per locatie, lijn of gebied. Op basis van de data wordt de inzet voor de komende week bepaald. Vanuit dit overleg is ook een actiekalender voor een jaar opgesteld.

Aanpak van hotspots en hottimes

We hebben specifiek beleid ontwikkeld voor locaties en tijdstippen waarop we het risico op agressie, geweld en overlast hoger inschatten, de zogeheten 'hotspots' en 'hottimes'. Ook zijn we extra alert op bepaalde groepen. Om te beginnen hebben we de focus gelegd op het Centraal Station vanwege de overlast op metrostation CS Zuidzijde.

Flexibele inhuur gewijzigd

In de ondergrondse stations van de Oostlijn werd exploitatiedekkend personeel ingehuurd van een beveiligingsbedrijf. Vanaf 1 januari 2024 waren de veiligheidssystemen in de ondergrondse Oostlijnstations weer op orde. Daarmee verviel de verplichting om deze toezichthouders in te zetten. Maar omdat de aanwezigheid van herkenbaar personeel sterk bijdraagt aan het veiligheidsgevoel van reizigers, hebben Vervoerregio Amsterdam en GVB afgesproken om deze medewerkers voor de sociale veiligheid te behouden. Ze worden nu binnen het hele metrogebied ingezet. Hiervoor is een inzetplan ontwikkeld op basis van de meest recente praktijkervaringen en van evenementen, de rol van een station, het aantal incidenten, de mate en vormen van overlast en de piekmomenten. Het betreft over het algemeen de drukste stations die ook een OV-knooppunt zijn. Op deze metrostations worden de toezichthouders ingezet. Ze kunnen op die locaties ook de modaliteiten Tram en Bus ondersteunen. Informatiegestuurd bezoeken ze de aanliggende metrostations om daar te zijn waar de reizigers dat verwachten, zoals op marktdagen en als de scholen uitgaan.

Huisregels GVB

De huisregels van GVB zijn geactualiseerd. Per 1 november 2024 geldt een algemeen rookverbod op het busplatform aan IJ-zijde van het Centraal Station. Sinds 13 december is het verbod op ongevraagd filmen of fotograferen van ons personeel in onze huisregels opgenomen. We streven ook een verbod na op het meenemen van fatbikes in onze voertuigen. We onderzoeken de onderbouwing hiervoor. Dit krijgt in 2025 een vervolg.

We streven naar een verbod op meenemen fatbikes

Controle van vervoerbewijzen

Een deel van de reizigers checkt niet in. GVB controleert steekproefsgewijs of passagiers in bezit zijn van een geldig vervoerbewijs. Het aantal controles is dusdanig dat we kunnen spreken van een representatieve steekproef naar niet-betalende reizigers. Deze aantallen worden omgezet in een gewogen percentage per modaliteit.

Tabel 7 Gewogen percentage niet-betalende reizigers per modaliteit jaren 2021-2024

	2024	2023	2022	2021
Bus	0,2%	0,5%	0,8%	1,6%
Metro	1,5%	1,5%	2,2%	3,6%
Tram totaal	1,3%	1,8%	1,8%	2,3%
Tram (open)	1,9%	4,5%	4,5%	5,6%
Tram (gesloten)	0,8%	1,2%	1,1%	1,7%
Totaal	1,2%	1,4%	1,7%	2,7%

Bron: Zwartrijdmeting MuConsult

GVB hanteert een controlekanspercentage (CKP, het aantal gecontroleerde reizigers gedeeld door het totaal aantal reizigers). Dit is de kans die een reiziger heeft om te worden gecontroleerd.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Tabel 8 **Aantal gecontroleerde reizigers en controlekanspercentage (CKP) in 2024 en in 2023**

	Realisatie 2024	CKP 2024	Realisatie 2023	CKP 2023
Bus	77.586	0,18%	68.166	0,15%
Metro	660.478	0,57%	850.181	0,85%
Tram (open, 5,19,24)	34.015	0,23%	38.940	0,22%
Tram (gesloten)	121.424	0,15%	110.234	0,14%
Totaal	893.503	0,36%	1.067.521	0,45%

Bron: Stafbureau Sociale Veiligheid

Extra aandacht voor de werving van handhavers heeft geleid tot een inhaalslag in het tegengaan van niet betalen voor een reis. Ook doen we vaak mee aan gezamenlijke kaartcontroleacties met ketenpartners om een groter effect te sorteren. Om bij reizigers het gevoel te vergroten dat er een pakkans bestaat, communiceren we dat GVB controles uitvoert. In 2024 is de campagne 'What the BLIEP' herhaald voor specifieke aandachtspunten, zoals betalen voor de fiets als die meegaat in de metro. Het motto van deze campagne is: 'instappen = inchecken'. Niet betalen voor een reis is asociaal, is de boodschap. De campagne helpt ook bestuurders, conducteurs en controleurs die reizigers aanspreken op niet inchecken. Niet-betalende reizigers laten zich niet makkelijk sturen, dus is de campagne vooral bedoeld voor degenen die wel hadden ingecheckt als ze niet met een groep niet-incheckers hadden gereisd.

De boodschap:
niet betalen
is asociaal

Door het sluiten van de servicedeuren op de meeste metrostations zien we het zogenoemde 'tailgaten' toenemen (met zijn tweeën door een poortje lopen waarbij laatste persoon niet betaalt). Om meer grip hierop te krijgen, is er een rapportage ontwikkeld die inzicht geeft in waar en hoe vaak dit gebeurt. Op basis daarvan kunnen we gerichtere handhaving inzetten.

Er is een project geïnitieerd met het tellen van de reizigers in de tram om structureel het aantal niet-betalende reizigers te kunnen vaststellen. Ook is de inzet van servicehosts op lijn 25 en 26 geïntensiveerd.

Scholierenvoorlichting

Scholieren zijn een specifieke groep reizigers die geregeld, over het algemeen in groepsverband, overlast veroorzaken voor reizigers en GVB-personeel. Ze zijn zich er niet van bewust dat hun gedrag soms onveilige situaties veroorzaakt en doorzien niet het effect op ons personeel en onze reizigers. GVB heeft een voorlichtingsprogramma ontwikkeld speciaal gericht op deze doelgroep. Voorlichters van GVB gaan in gesprek met brugklasleerlingen van middelbare scholen over veilig en gewenst gedrag in en om het OV. Ook willen we wederzijds begrip creëren tussen scholieren en onze medewerkers. In 2024 is er op 23 dagen scholierenvoorlichting gegeven aan 54 klassen op 12 scholen.

Graffiti

GVB treft allerlei maatregelen om het aanbrengen van graffiti tegen te gaan. Graffiti passers passen verschillende methodes toe op voertuigen. Graffiti plaatsen is ook niet meer voorbehouden aan de nacht. Het aantal meldingen steeg van 81 in 2023 naar 100 in 2024, maar het aantal vierkante meters graffiti dat van voertuigen werd verwijderd daalde met 4,8%: van 7.905 naar 7.527.

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



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Bodycam voor handhavers

Omdat GVB merkt dat handhavers steeds vaker te maken krijgen met agressie en de heftigheid van incidenten toeneemt, hebben we in 2024 besloten om handhavers te gaan uitrusten met een bodycam. Dit is met de medezeggenschap afgestemd. Ook haalden we informatie en ervaringen op bij collega-vervoerbedrijven die de bodycam al gebruiken. Naar verwachting nemen we de bodycams in de eerste helft van 2025 in gebruik. Er is een protocol opgesteld en een onderhandse aanbesteding gestart voor de aanschaf van de bodycams.

Handhavers GVB worden uitgerust met bodycam

Toegankelijk OV

Reizigers moeten zo veel mogelijk zelfstandig gebruik kunnen maken van het OV. GVB, gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam pakken gezamenlijk kwesties aan om de toegankelijkheid van onze haltes en voertuigen te verbeteren. De toegankelijkheid laat op een aantal metrostations en tramhaltes te wensen over, omdat liften (te lang) defect zijn. Binnen de 3 organisaties zijn aanspreekpunten aangesteld om de uitdagingen samen versneld aan te pakken.

Toegankelijkheid van aantal stations en haltes kan beter

Liftstoringen

Bij GVB is een verbeterprogramma Liften gestart, dat apart wordt aangestuurd door een programmamanager. Alle liftinstallaties zijn in kaart gebracht. Van de meest falende onderdelen met de langste levertijd leggen we een voorraad aan. We gaan liften op afstand monitoren, zodat het aan- en afmelden van een lift die buiten dienst is automatisch in plaats van handmatig kan plaatsvinden. Ook intensiveren we de communicatie naar reizigers bij uitval.

In 2023 begonnen we met het bieden van een alternatief reisadvies als liften buiten gebruik zijn. Dit bouwden we in 2024 verder uit, waardoor er nu voor elke reis langs een kapotte lift een alternatief reisadvies beschikbaar is. Daarnaast bieden we een nieuwe service aan als alternatief wanneer liften het niet doen: liftvervangend vervoer. Is een lift defect en voldoet het alternatieve reisadvies via regulier OV niet, kan de reiziger op afstand een busje bestellen om toch op het gewenste metrostation de reis te beginnen of te eindigen. Ook plakten we stickers op de liften die buiten dienst zijn. De informatiesticker verwijst naar de alternatieve reisopties op onze website.

Samenwerking met ervaringsdeskundigen

Samen met ervaringsdeskundigen van MEE NL, een landelijke organisatie die zich inzet voor mensen met een beperking, hebben we de informatie op onze website voor mensen die tijdens hun reis afhankelijk zijn van liften op haltes en stations doorgenomen en adviezen gekregen om deze te optimaliseren. Met MEE NL zetten we ook gezamenlijk initiatieven op, zoals het verbeteren van de toegankelijkheid van bushaltes. Zo hebben we 62 haltes beter toegankelijk gemaakt voor mensen met een visuele beperking.

Op het vlak van reizen met een mobiliteitsbeperking werken we intensief samen met de ervaringsdeskundigen van belangenbehartiger Cliëntenbelang Amsterdam. Ze helpen en adviseren ons bijvoorbeeld bij het ontwikkelen en geven van de toegankelijkheidstrainingen aan onze trambestuurders en conducteurs. Daarnaast betrekken we Cliëntenbelang bij de beoordeling van de toegankelijkheid van nieuwe voertuigen, zoals de 17G-tram. Ook geeft de organisatie gevraagd en ongevraagd advies over kwesties die spelen en waar GVB van kan leren.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Drukke in een dynamische stad

Tijdelijke verkeersmaatregelen

In de dynamische stad Amsterdam komen we vaak voor onverwachte gebeurtenissen te staan. Dit gebeurde in 2024 op grote schaal. Te denken valt aan de stakingen van ProRail die effect hebben op het reizigersgedrag in Amsterdam en zo'n 2.000 demonstraties per jaar. We hebben dus ook vaak te maken met tijdelijke verkeersmaatregelen – die in veel gevallen niet aangekondigd zijn – waardoor we moeten omrijden of andere maatregelen moeten nemen. Werkzaamheden doen daar nog een flinke schep bovenop. Dit maakt het voor reizigers zeer onoverzichtelijk. We proberen zo adequaat mogelijk met verstoringen om te gaan en overal waar dat kan de reizigers goed en tijdig te informeren om de hinder zo veel mogelijk te beperken.

We hebben vaak te maken met tijdelijke verkeersmaatregelen

In de tweede helft van 2024 hebben we een GVB-Taskforce opgericht waarin verschillende afdelingen zijn vertegenwoordigd. Deze werkt aan een integrale aanpak om goed te kunnen reageren op onverwachte afsluitingen en tijdelijke verkeersmaatregelen, mede met het oog op de verwachtingen voor 2025. Voor meer hierover, zie [Vooruitblik](#).

Drukke bij evenementen

Bij grootschalige evenementen in de stad zet GVB extra medewerkers in, met name na afloop. Dan willen veel bezoekers tegelijk gebruikmaken van het openbaar vervoer en is crowdmanagement noodzakelijk. Het aantal evenementen in de stad neemt toe en daarom is de inzet van GVB hier rondom ook toegenomen.

Inzet GVB bij grote evenementen is verder toegenomen

Een hotspot is de Johan Cruijff ArenA. Daar worden bij evenementen tussen de 55.000 en de 70.000 bezoekers toegelaten. Maar met regelmaat zijn er in het ArenA-gebied tegelijkertijd ook evenementen in Afas Live en de Ziggo Dome, met ook grote aantallen mensen. Dit zorgt voor een groot reizigersaanbod in korte tijd. Op 3 oktober 2024 is in de Johan Cruyff ArenA het convenant Bereikbaarheid evenementengebied Zuidoost ondertekend. De regie en de samenwerking voor de mobiliteit in dit gebied worden hiermee de komende jaren verder verbeterd. Ontwikkelingen rondom evenementen, mobiliteit en stedelijke ontwikkelingen worden hierbij beter op elkaar afgestemd.

Werkzaamheden

In 2024 nam de impact van de werkzaamheden in en rond Amsterdam toe. Werkzaamheden op de A10 Oost veroorzaakten veel overlast in de exploitatie van GVB. Ook diverse weekendafsluitingen van de A10 Zuid leidden tot veel vertraging en overlast voor reizigers en onze exploitatie.

Werkzaamheden op A10 leverden overlast op

In de binnenstad hadden de werkzaamheden rondom het project Oranje Loper – van de Raadhuisstraat tot het Mercatorplein – veel impact op het netwerk en onze reizigers. Zo reden er vanaf september 2024 (tot februari 2025) geen trams op de route Jan Evertsenstraat-De Clercqstraat. Verder was de Berlagebrug een deel van 2024 opnieuw afgesloten voor alle verkeer. Dit was nodig om de problemen met het nieuwe tramspoor op te lossen. Half juli is tram 12 weer gaan rijden over deze belangrijke verkeersader.

30 kilometer per uur

In december 2023 is in Amsterdam de maximumsnelheid van 30 kilometer per uur ingevoerd. Na een lange en intensieve voorbereidingsperiode is de invoering voor GVB goed en soepel verlopen. Met name bij buslijnen zijn de rijtijden aangepast om rekening te houden met de gewijzigde omstandigheden. Door de langere rijtijden zijn de kosten voor GVB gestegen.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Excellente vervoerder

Betrouwbaarheid en veiligheid zijn voor reizigers voorwaarden om te kiezen voor het OV. Ze moeten erop kunnen rekenen dat ze op de gewenste tijd en veilig op de plaats van bestemming aankomen. We dringen uitval terug en houden ons zo veel mogelijk aan de dienstregeling. Dat is voor GVB een uitdaging, aangezien de stad blijft groeien en er veel dynamiek is met grote impact op onze dienstverlening.

Punctualiteit en uitval

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

Punctualiteit

Bus

De vertrekpunctualiteit bij Bus kwam over 2024 uit op 90,7%. Dit is boven de vastgestelde norm van 88%. De punctualiteit heeft voornamelijk in de zomerperiode onder druk gestaan door de wegwerkzaamheden op de A10 en het sluipverkeer in de stad dat hiervan het gevolg was.

Vertrekpunctualiteit bij Bus komt uit op 90,7 procent

Metro

De punctualiteit van Metro bleef ook in 2024 net onder de doelstelling van 93%. Het beveiligingssysteem CBTC geeft metro's toestemming om te vertrekken en kan bij verstoringen van bepaalde metro's de snelheid afremmen. Er wordt onderzocht hoe een dienstregeling kan worden gemaakt die beter aansluit bij de eigenschappen en mogelijkheden van het systeem.

Tram

Ondanks veel tijdelijke verkeersmaatregelen kon Tram zonder noemenswaardige vertraging of verstoring de dienstregeling volgen. In 2024 was de punctualiteit 92,4% bij een norm van 86%.

Tabel 9 Vertrekpunctualiteit

% , per vervoersvorm (inclusief knooppuntpunctualiteit bij Bus en Tram)	2024	2023	2022	2021	2020
Bus	90,7	89,1	91,0	93,6	90,0
Metro	92,3	95,5	98,2	96,2	95,3
Tram	92,4	91,8	91,9	93,7	91,6

Uitval

Bus

De uitval van ritten bij Bus is in 2024 teruggelopen naar 2,26%. De belangrijkste oorzaak voor uitval is een tekort aan buschauffeurs. Samen met uitzendbureau Olympia heeft GVB in 2024 veel acties opgezet om nieuwe chauffeurs aan te trekken.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Dat is gelukt, maar het zijn er nog niet genoeg om uitval helemaal te voorkomen. Er stroomden veel chauffeurs in, maar de uitstroom was groter. De capaciteit van onze interne rijsschool is uitgebreid om meer busbestuurders te kunnen opleiden.

Ervaren buschauffeurs kunnen sinds 2023 direct in dienst treden bij GVB, zonder tussenkomst van een uitzendbureau. Daarmee boeken we succes. Het aantal aangetrokken nieuwe chauffeurs was echter niet voldoende om alle dienstregelingen te kunnen rijden. Ook in 2025 blijven we nieuwe bestuurders werven en opleiden tot we het benodigde aantal hebben bereikt.

Ook in 2025 blijven we nieuwe bestuurders werven

Uitval als gevolg van materieeltekort staat op de tweede plaats. De oudere dieselbussen hebben relatief veel storingen. In 2025 en 2026 stromen deze bussen uit. De verwachting is dat de uitval van materieel bij Bus dan afneemt.

Metro

Het uitvalcijfer van Metro in 2024 is hoger dan in 2023. De reden hiervan is dat er in het eerste tot en met derde kwartaal van 2023 nog sprake was van een CBTC-ontheffing voor het uitvalcijfer. Hierdoor zijn de jaaruitvalcijfers van 2023 en 2024 niet vergelijkbaar. In het vierde kwartaal van 2023 (zonder CBTC-ontheffing) was het uitvalcijfer 2,38% en dit lag hoger dan het jaarcijfer van 2024 (1,34%).

De uitval lag in 2024 op het niveau van vóór CBTC. Dit komt vooral doordat het systeem inmiddels beter presteert in combinatie met de instroom van voldoende nieuwe metrobestuurders en steeds meer nieuwe M7-metro's. In spitsuren zetten we ook vaker gekoppelde M7's in om de pieken in de reizigersaantallen te kunnen opvangen.

Meer materieel en meer personeel hebben ons na de zomer in staat gesteld om de frequentie van de metro's in de weekenden en op de Noord/Zuidlijn te verhogen. Daarentegen hadden we last van een paar grote incidenten, zoals een waterleidingbreuk in Noord, waardoor de Noord/Zuidlijn enkele dagen gedeeltelijk afgesloten moest worden. Ook bij de uitloop van de werkzaamheden van Zuidasdok konden een paar dagen veel minder metro's rijden.

Frequentie bij Noord/Zuidlijn kon na zomer omhoog

Tram

De uitval van ritten bij Tram in 2024 is uitgekomen op 3,13% ten opzichte van 4,06% in 2023. Bij Tram heeft de beschikbaarheid van personeel het hele jaar onder druk gestaan door moeizame instroom en oplopend verzuim. Vooral in het laatste kwartaal is de personele beschikbaarheid hierdoor flink afgenomen. Daarnaast is de beschikbaarheid van materieel een uitdaging. Tram onderneemt gerichte acties, naast een structurele aanpak om de uitval op korte termijn en op lange termijn verder te reduceren.

Tabel 10 **Uitval**

% , per vervoersvorm (incl. capaciteitsuitval bij Bus en Metro)	2024	2023	2022	2021	2020
Bus	2,26	3,21	1,44	0,91	0,97
Metro	1,34	0,98	0,22	0,48	0,84
Tram	3,13	4,06	1,94	1,11	1,05

Beschikbaarheid en kwaliteit materieel

Levering elektrische bussen vertraagd

GVB beschikt over 180 bussen. De levering van 84 nieuwe elektrische bussen door VDL is in 2024 op meerdere momenten vertraagd. Dit betekent ook dat we langer doorrijden met de bestaande vloot. De gemiddelde leeftijd van de actieve bussen is hoog: ruim boven de 9 jaar. De oudste zijn zelfs 17 jaar oud. De technische levensduur



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

is ruim overschreden. Dit merken we in de praktijk: de dieselvloot heeft vaak storingen en dit vergt veel (schaarse) uren voor herstel. De beschikbaarheid en betrouwbaarheid staan dan ook onder druk.

Bij de nieuw ontworpen voertuigen spelen kwesties rond de kwaliteit. Het gaat bijvoorbeeld om de afwerking of de invulling van specifieke wensen van GVB, maar ook steeds meer om de software. Elektrische bussen zijn duidelijk complexer dan diesels. Mits de problemen worden opgelost, verwachten we de instroom van de nieuwe bussen in de komende kwartalen.

Prestaties bussen blijven achter

De 75 bestaande elektrische bussen scoren wisselend. Weliswaar presteren ze beter dan de dieselbussen, maar de verwachte prestaties bij aankoop worden bij lange na niet gehaald. GVB is hierin afhankelijk van VDL, waar de capaciteit beperkt is. Dit in combinatie met de toegenomen complexiteit maakt dat het lang duurt voordat de kwesties zijn opgelost. We stelden verbeter teams in om de betrouwbaarheidsissues op te pakken. Op basis van analyse en onderzoek pakken we slecht functionerende systemen aan.

Er is een projectteam gestart dat zich richt op de vervanging van batterijen in de eerste batch elektrische bussen. Deze bereiken in 2025 hun vijfjarige levensduur, het moment waarop de batterijen volgens planning vervangen moeten worden. We bekijken verschillende opties, waaronder de mogelijkheid om de vervanging uit te stellen. Deze mid-life vervanging is een nieuwe situatie voor Bus, omdat alle bussen tegelijk deze kostbare onderhoudsbeurt nodig hebben. Dit hangt samen met de verlengde levensduur van elektrische voertuigen, die is opgerekt van gemiddeld 10 naar 15 jaar.

Projectteam richt zich op vervanging batterijen bussen

Meer schade in het verkeer

Een gevolg van de drukker wordende stad is dat er vaak schade ontstaat. Dit heeft grote financiële gevolgen en zet de beschikbaarheid van de bussen onder druk. Waar we voorheen rekening hielden met 1 of 2 voertuigen buiten dienst in verband met schade, zijn dit er nu 4 tot 8. Dit tijt lijkt ondanks alle inspanningen niet eenvoudig te keren.

Instroom nieuwe M7-metro

In april 2024 namen we afscheid van de sneltrams (S3/M4). Hun werk is overgenomen door de M7-metro's. Van de eerste batch van 30 nieuwe M7-metro's zijn in 2024 de laatste 15 ingestroomd. De meeste voertuigen rijden gekoppeld. De M7 presteert wat betreft beschikbaarheid goed, maar de uitval is nog wel hoger dan beloofd. Als de metro's lange tijd beter presteren dan de minimale norm in het koopcontract, wordt de garantieperiode afgesloten. Inmiddels is ook een optie gelicht om 13 extra voertuigen bij te bestellen. De levering daarvan verwachten we rond 2027. Deze metro's vervangen de laatste voertuigen van de oude serie S3/M4.

Grote revisies metro's

De M5-metro presteerde beduidend beter dan in 2023. Dit komt doordat we gedegen storingsonderzoek hebben gedaan en maatregelen hebben getroffen. Ook zijn we in oktober 2024 gestart met een revisie. De metro's zijn daarvoor een lange periode uit de dienstregeling, maar de revisie gaat wel leiden tot een nog betrouwbaardere metro.

M5-metro presteerde in 2024 beduidend beter dan in 2023

Ook de voorbereidingen voor de 'midlife'-beurt van de M5 zijn in 2024 gestart. Dit is de grootste revisie van een voertuig, die eenmalig halverwege de levensduur van zo'n 30 jaar of na 3 miljoen kilometer plaatsvindt. Deze revisie moet goed worden voorbereid. Van belang is bijvoorbeeld dat onderdelen tijdig worden geleverd.

In de dienstregeling rijden 5 gekoppelde S3/M4-metro's, bestaande uit 3 voertuigen. Deze zetten we minder in, omdat ze wat minder betrouwbaar zijn in combinatie met het beveiligingssysteem CBTC en omdat ze geen airco hebben. Maar ze zijn nodig om



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

de periode te overbruggen tot de levering van de 13 M7-metro's waarop we een optie hebben.

Aanpassingen 15G-trams

De nieuwe 15G-tram is nog niet betrouwbaar genoeg: goede periodes worden afgewisseld met slechtere. Dit komt doordat we de 15G extra uit de dienstregeling hebben gehaald voor aanpassingen die onder de garantie vielen. Ook hebben we 4 monteurs van de Spaanse leverancier CAF ingehuurd voor het verhelpen van storingen. Het aantal ontdekte ontwerpfouten van de 15G is wel toegenomen en we zien nu ook meer problemen met corrosie, die op middellange of mogelijk zelfs korte termijn al tot meer uitval kunnen leiden. We gaan daar nu ook onderzoek naar doen en acties op ondernemen. In 2025 is ondersteuning van CAF hierbij nog nodig, maar minder dan in 2024.

Tramlijn 25, waar de 15G rijdt, presteert onder de maat. Uit analyses van storingen en koppelingen zijn verschillende mogelijke oorzaken naar boven gekomen. De wijze van uitschakelen en opstarten van een tram heeft grote impact. Ook kunnen kabels losraken en is de koppeling tussen voertuigen niet robuust. Hierop hebben we verbeteracties ingezet.

De Combino-tram (14G) heeft het in 2024 minder goed gedaan dan verwacht. We zijn gestart met maatregelen. We voeren – al dan niet preventief – verschillende grote revisies uit en de Combino's worden opnieuw gespoten. Dit verklaart waarom deze tram relatief vaak uit de dienstregeling is. Dit zal ook de komende jaren nog aan de orde zijn. Ook worden trams te vaak ongepland uit de dienstregeling gehaald vanwege problemen die ontstaan na een revisie bij Siemens. We maken nieuwe afspraken met Siemens om dit op te lossen.

Preventief onderhoud

Railmaterieel wil overgaan van correctief naar preventief onderhoud. Lag de focus in 2023 op tijdigheid, oftewel planmatig werken, in 2024 kwam daar kwaliteit als tweede focuspunt bij. Door de kwaliteit van de werkzaamheden in de werkplaatsen te verhogen, daalt het aantal herhaalstoringen. We zijn gestart met kwaliteitscontroles en de eerste verbeteringen zijn al zichtbaar. Zo nam het geplande werk toe van 20% naar zo'n 50% bij tram en 70% bij metro, en steeg de productiviteit. Ook wordt er significant meer tijd aan opleidingen besteed (5,4% ten opzichte van 2,5% in 2023) en daalden het aantal vacatures en het verzuim.

Railmaterieel stapt over op preventief onderhoud

Metrobeveiliging- en verkeersleidingssysteem

In het kader van het project Zuidasdok werd het CBTC-systeem in de zomer van 2024 geactualiseerd met de nieuwe lay-out van het spoor rondom Station Zuid. Daarbij zijn enkele verbeteringen doorgevoerd, waardoor het systeem stabiel is geworden. Tot slot is er overeenstemming bereikt tussen leverancier Alstom, de Vervoerregio en GVB over de formele afronding en afsluiting van het contract voor de levering en de introductie van het CBTC-systeem.

Dienstregeling en netwerk

Om mensen in Groot-Amsterdam te stimuleren voor het OV te kiezen en ze op de plaats van bestemming te kunnen brengen, is het belangrijk dat we een goed dekkend netwerk en een passende dienstregeling hebben. Daar werken we aan.

Uithoornlijn

In 2024 is de Uithoornlijn gaan rijden. Met het doortrekken van tramlijn 25 naar Uithoorn en de 3 nieuwe haltes langs dit traject hebben we een nieuw bedieningsgebied erbij gekregen. Op 20 juli 2024 is de lijn feestelijk geopend met activiteiten en optredens. Met ingang van 21 juli is deze lijn volgens de uitgangspunten

Op 20 juli 2024 is de Uithoornlijn feestelijk geopend

KPMG Audit
Document waarop ons rapport
000023725W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

opgenomen in de dienstregeling. Van de welkomstactie is goed gebruikgemaakt: inwoners van Uithoorn kregen een dag gratis reizen. Het aantal reizigers op de lijn groeit.

Op 20 juli 2024 is de Uithoornlijn feestelijk geopend

Ontsluiting Zeeburgereiland

Voor de nieuwbouw op Zeeburgereiland, maar ook vanwege de ingebruikname van Hogeschool InHolland aldaar, is de bediening van Zeeburgereiland in de zomer van 2024 uitgebreid. De nieuwe halte Rudolf Nurejevstraat is hier in gebruik genomen door lijn 37 en 245. Daarnaast is de frequentie op lijn 26 en 37 verhoogd om de hogeschool en de woonwijk beter te ontsluiten.

Uitbreiding IJburg Strandeiland

Op IJburg wordt nog steeds veel gebouwd. Omdat we nieuwe eilanden al in een vroege fase van de ontwikkeling willen ontsluiten, is per december 2024 de nieuwe lijn 360 in gebruik genomen. Deze lijn levert een belangrijke bijdrage aan de ontsluiting van IJburg Strandeiland en Centrumeiland, via de Diemerknop en Gaasperplas naar Station Bijlmer ArenA. Bovendien is de route van nachtbus N89 verlengd naar IJburg Strandeiland.

Geschrapte verbindingen

Het laatste deel van de Schiphollijnen 245, 246 en 247 werd door een zeer gering aantal reizigers gebruikt. Daarom zijn deze lijnen ingekort tot Schiphol Airport/Plaza. Daarnaast is lijn 232 van GVB Commercieel Vervoer BV gestopt vanwege het aflopen van het contract.

Transportveiligheid

Veilig vervoer

Het vervoeren van reizigers brengt risico's met zich mee voor reizigers, medewerkers, medeweggebruikers en eventuele derden. We doen ons uiterste best om ongevallen en incidenten te voorkomen. GVB stuurt op meetbare doelen en prestatie-indicatoren. Hierover rapporteren we op verschillende niveaus. Rapportages worden zowel met het verantwoordelijk management en de directie als met Vervoerregio Amsterdam besproken.

We doen ons uiterste best om ongevallen te voorkomen

Volgens vastgelegde afspraken worden systeemwijzigingen op het gebied van veiligheid beoordeeld en zo nodig van het veiligheidsbewijs voorzien. Voor aanmerkelijke wijzigingen, nieuwe voertuigtypen en nieuwe infrastructuur verstrekt Vervoerregio Amsterdam een vergunning. Onderdeel van het vergunningsproces is een veiligheidsbeoordeling door onder andere een onafhankelijke Safety Assessor en de Inspectie Leefomgeving en Transport. Ook wordt het veiligheidsbewijs behandeld in een overleg met deskundigen van Vervoerregio Amsterdam en GVB.

Verder verlagen aantal incidenten

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



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Transportveiligheid



Aanrijdingen

417 **1** **457**
 Bus Metro Tram

2023: bus 411, metro 3, tram 380

Aanvaringen

5
 Veren

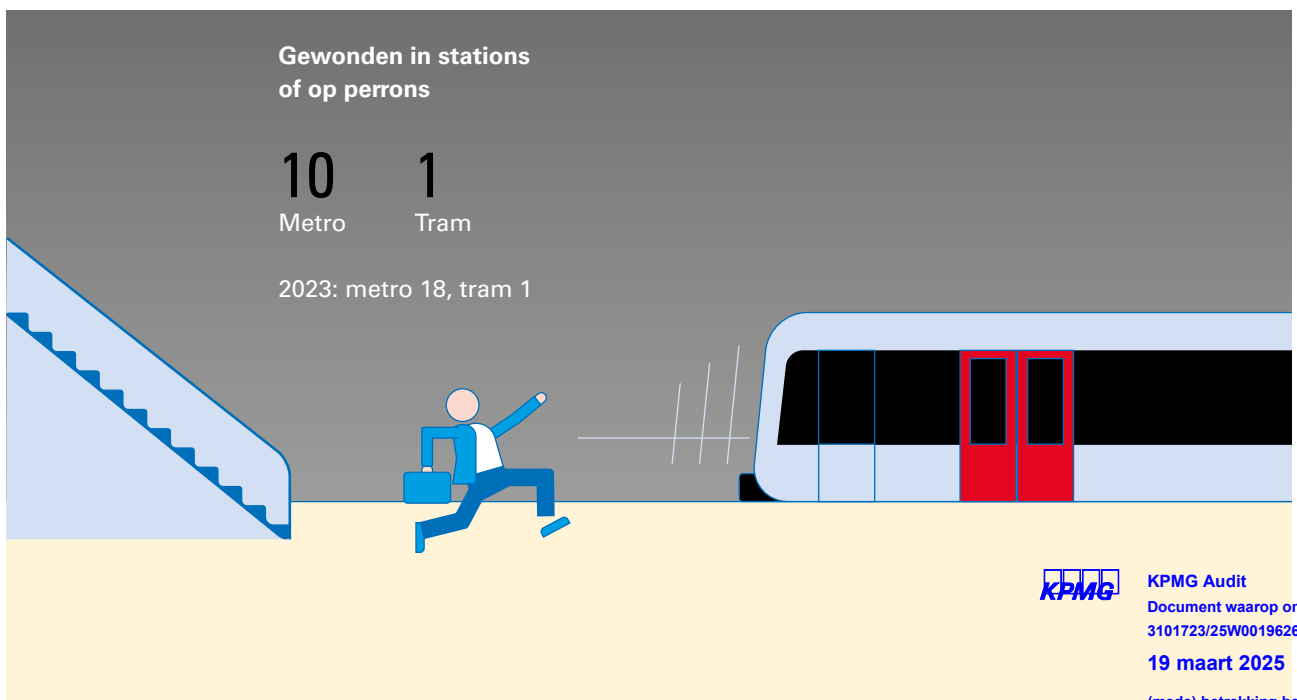
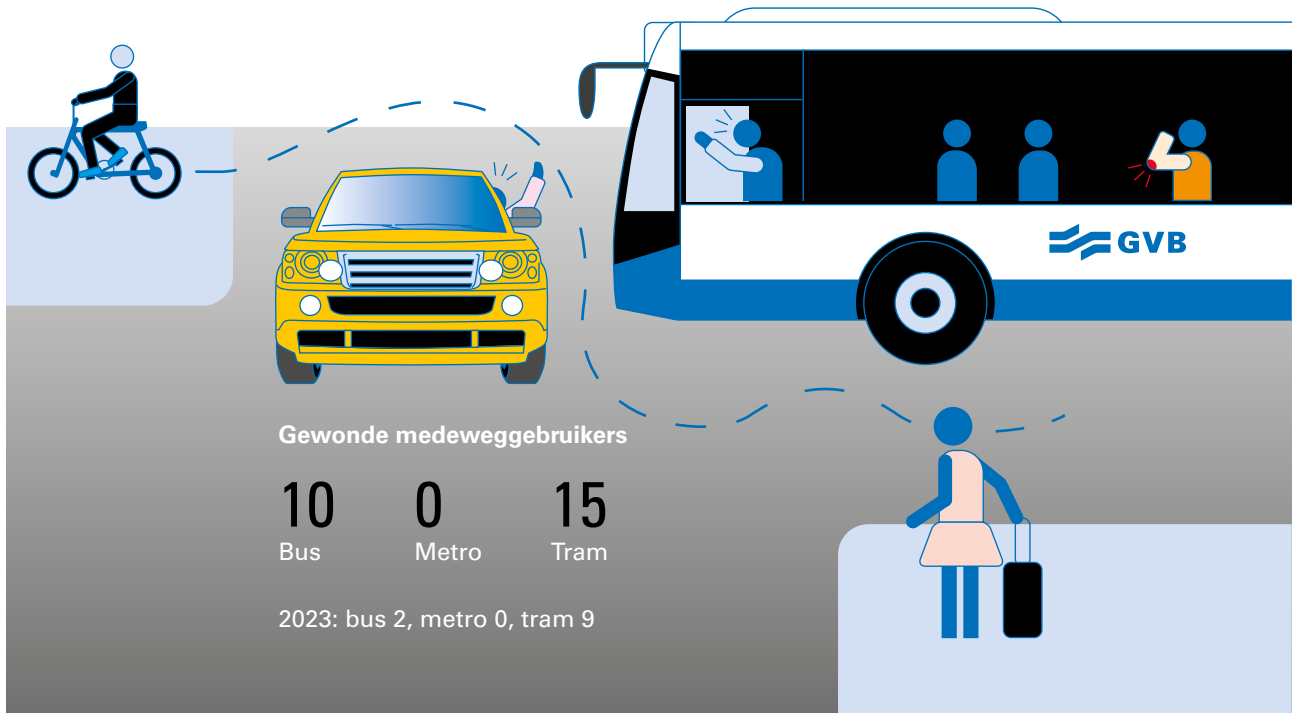
2023: 1

Gewonde reizigers

Exclusief onwelwordingen

21 **17** **22**
 Bus Metro Tram

2023: bus 37, metro 2, tram 38



KPMG Audit
 Document waarop ons rapport
 3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
 KPMG Accountants N.V.

Aanrijdingen en aanvaringen

Het aantal aanrijdingen van de voertuigen lag in 2024 – behalve bij Metro – hoger dan in 2023 en overschrijdt de afgesproken norm. We willen het veiligheidsmanagement aanscherpen om de verbetering die we nastreven in 2025 te kunnen realiseren. We hebben twee speerpunten: ten eerste rolt het management een veiligheidscultuurprogramma uit, en ten tweede beoordelen, verbeteren en borgen we systematisch het veiligheidsmanagement in de praktijk.

Aantal aanrijdingen lag in 2024 hoger dan in 2023

Tabel 11 Aanrijdingen en aanvaringen/harde aanlandingen

	2024	2023	Norm	% verschil t.o.v. 2023
Bus	417	411	350	-1%
Metro	1	3	3	-67%
Tram	457	380	286	+20%
Veren	5	1	3	+400%
Totaal	880	795	642	+11%

Aanrijdingen

Bus

Bij Bus zien we een lichte stijging van het aantal aanrijdingen: van 411 in 2023 naar 417 in 2024. Veiligheid staat wekelijks op de agenda van het managementteam, en de vervoersmanager stuurt op de veiligheidsindicatoren. Bus werkt met Just Culture, wat inhoudt dat Bus leert van fouten. Deze worden besproken in het managementteam van Bus en de teammanagers geven er vervolg aan.

Voor 2025 wil Bus het aantal aanrijdingen terugdringen. Vanuit de incidentencommissie zijn werkgroepen geformeerd om extra inzichten te verkrijgen en een dashboard te ontwikkelen. Verder hebben we stappen gezet voor aanpassingen aan de infrastructuur. Die moeten leiden tot minder aanrijdingen op de weg en op terreinen van GVB. Bus investeert veel tijd in goede opleiding van bestuurders en in noodzakelijke bijscholing. Het team van leermeesters binnen Bus is daarvoor uitgebreid.

Metro

Metro had 1 aanrijding bij een norm van 3. Een persoon kwam met zijn been tussen het perron en de net vertrekkende metro terecht. Het risico om bekneeld te raken tussen metro en perronrand wordt stap voor stap verkleind. Dit gebeurt door het aanbrengen van duidelijke perrondemarcatie bij renovaties, door het plaatsen van zogenoemde kamranden daar waar perrons niet recht zijn. Ook de invoering van de nieuwe M7-metro's, die de oude S1/S2- en S3/M4-treinstellen vervangen, helpt hierbij. Bij deze nieuwe voertuigen is de ruimte tussen trein en perron smaller. Al deze acties dragen bij aan het verkleinen van het risico voor reizigers.

Bij nieuwe M7-metro is ruimte tussen trein en perron smal

Tram

Tram komt met 457 aanrijdingen ver boven de afgesproken norm van 286 aanrijdingen en het resultaat van 2023 uit. Ook bij Tram wordt veiligheid in elk managementteamoverleg besproken en wordt bekeken hoe het beter kan. De drukte in de stad en de vele wegwerkzaamheden maken het tot een uitdaging om het aantal aanrijdingen te beheersen. Daarom gaan instructeurs in 2025 verkeerssituaties met grotere kans op aanrijdingen nog meer onder de aandacht brengen bij trambestuurders.

Verskillende omstandigheden kunnen een rol gespeeld hebben bij het grote aantal aanrijdingen in 2024, waaronder de groei van het aantal elektrische fietsen en toeristen in de stad en het grote aantal omleidingen door werkzaamheden in dat jaar. GVB doet onderzoek naar de oorzaken, om aanrijdingen in de toekomst beter te kunnen voorkomen.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Aanvaringen en harde aanlandingen

In 2024 vonden er 4 aanvaringen en 1 harde aanlanding plaats. Dit is 1 aanvaring meer dan het beoogde maximum van 3. Om aanvaringen en harde aanlandingen te voorkomen, voert Veren maatregelen door op het gebied van vaartuigontwerp, communicatie en opleiding. Ook vindt een externe audit plaats op het proces van Opleidingen en Instructie bij GVB Veren BV. Deze wordt in het eerste kwartaal van 2025 afgerond.

Dodelijke ongevallen met medeweggebruikers

We betreuren het ten zeerste dat in 2024 zich een aantal dodelijke ongevallen hebben voorgedaan. In augustus vond een aanrijding van een tram met een voetganger plaats, met dodelijke afloop. Ook is in augustus een motorrijder onder een bus gekomen, die overleed aan de gevolgen van het ongeval. In beide gevallen heeft onderzoek uitgewezen dat de bestuurder niet verwijtbaar heeft gehandeld en het ongeval niet had kunnen voorkomen.

Bij Metro kregen we in oktober te maken met een zelfdoding: een persoon sprong bij de Postjesweg in het spoor. Ook overleed in december een reiziger in een metro door een natuurlijke oorzaak; er is nog geprobeerd de persoon te reanimeren, maar dat mocht niet meer baten. Deze tragische gebeurtenis hield geen verband met transportveiligheid. Politie, brandweer en ambulancedienst waren aanwezig.

We leven mee met de nabestaanden. Dodelijke ongevallen en voorvallen hebben impact op alle betrokkenen en hulpdiensten. Onze medewerkers hebben ondersteuning gekregen.

Gewonde medeweggebruikers

Het aantal gewonde medeweggebruikers is in 2024 sterk toegenomen: van 11 in 2023 naar 25 in 2024. Dit hangt samen met het toegenomen aantal aanrijdingen met medeweggebruikers. Het grootste aandeel gewonde medeweggebruikers is toe te schrijven aan Tram. Zowel bij Tram als bij Bus zullen we op het gebied van transportveiligheid gerichte maatregelen treffen om de negatieve trend te keren.

Tabel 12 Aantal gewonde medeweggebruikers

	2024	2023	% verschil
Bus	10	2	500,0%
Metro	0	0	0,0%
Tram	15	9	66,7%
Totaal	25	11	227,3%

Tabel 13 Aantal gewonde reizigers (exclusief onwelwordingen)

	2024	2023	% verschil
Bus	21	37	-43,2%
Metro	17	2	850,0%
Tram	22	38	-42,1%
Totaal	60	77	-22,1%

Tabel 14 Aantal gewonden in stations of op perrons

	2024	2023	% verschil
Metro	10	18	-44,4%
Tram	1	1	0,0%
Totaal	11	19	-42,1%



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

STS-passages

Er is veel aandacht voor het voorkomen van gevaarlijke situaties. Die kunnen bijvoorbeeld ontstaan als een metro- of trambestuurder onverhoopt voorbij een rood sein rijdt. Dat is een stoptonendsein-passage (STS-passage). GVB meldt een STS-passage altijd aan Vervoerregio Amsterdam. De Inspectie Leefomgeving en Transport doet dan onderzoek.

Tabel 15 Ongeoorloofde stoptonend-sein-passages (STS-passages)

	2024	2023	Norm	% verschil t.o.v. 2023
Metro	6	7	10	-14%
Tram	38	36	10	6%
Totaal	44	43	20	2%

Metro

Metro heeft het goede resultaat over 2023 naar 2024 kunnen doortrekken en nog verder verbeterd: er waren 6 STS-passages bij een norm van 10. Metro leert steeds beter omgaan met het nog niet optimaal functionerende treinbeveiligingssysteem CBTC. Hier zijn wel verbeteringen doorgevoerd, maar het systeem functioneert nog niet naar wens.

Metro gaat steeds beter om met beveiligingssysteem

Een STS-passage bij Metro gebeurt praktisch altijd als de treinbeveiliging niet beschikbaar is of, zoals bij werkmaterieel, niet aanwezig is. Ook menselijke vergissingen spelen een rol. Doordat de verkeersleiding doeltreffend heeft gehandeld en de werkprocedures zijn aangepast, is het resultaat (blijvend) verbeterd.

Het voornemen is om op gevaarlijke plekken de attentiewaarde voor de bestuurder te verhogen met lichtseinen en de duidelijkheid van de informatie voor de bestuurders in de cabine te verbeteren. Een voorstel hiervoor ligt bij Vervoerregio Amsterdam.

Tram

Ondanks een grote inspanning voor het terugdringen van het aantal STS-passages bij Tram is het aantal toch nog iets toegenomen: van 36 in 2023 naar 38 in 2024. De STS-passages gebeuren uitsluitend op de IJburglijn (lijn 26) en de Uithoornlijn (lijnen 5 en 25). Het gaat hier om rood (of zwart) tonende wisselstandseinen, dus niet om de verkeerslichten.

Aantal STS-passages bij Tram licht toegenomen

Tram nam verschillende maatregelen. Zo is de zichtbaarheid van seinen verbeterd, zijn er stopstrepen aangebracht en is extra instructie aan bestuurders gegeven. Elke bestuurder die een STS-passage heeft gemaakt, krijgt een gesprek. Ook wordt getoetst of de procedures juist zijn gevolgd.

De toename van het aantal STS-passage is toe schrijven aan de ingebruikname van de nieuwe tramlijn naar Uithoorn. Hiermee is ook het aantal seinen uitgebreid. Tijdens de proefperiode en de leerritten, maar ook in de beginfase van de exploitatie, kwamen hier veel STS-passages voor. Daarbij zijn geen gevaarlijke situaties ontstaan. Wel gaf het veel hinder voor de dienstregeling, omdat de wisselbesturingsinstallatie na een STS-passage in storing gaat.

De grondoorzaak van deze STS-passages is dat de wisselbeveiligingsinstallatie veel ingewikkelder is dan de gebruikelijke wisselbesturing in het stadstramnet. Voor de trambestuurders zijn er veel subtiele verschillen in de seingeving, in de bediening en in de ervaren logica van de installaties. Dit werkt fouten in de hand. Het heeft daarom de voorkeur van GVB om de eenvoudigere wisselbesturing zoals op het stadstramnet ook op de Uithoornlijn en de IJburglijn toe te passen. Dit verhoogt de eenvormigheid van de installaties en verlaagt daarmee de kans op foute bediening.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Ontsporingen

Ontsporingen kunnen ernstige gevolgen hebben. GVB spant zich in om deze te voorkomen. Alle ontsporingen worden intern onderzocht. We melden ze bij Vervoerregio Amsterdam en de Inspectie Leefomgeving en Transport.

Metro

Net als in de afgelopen jaren zijn er in 2024 bij Metro geen ontsporingen geweest. Wel is op een spoor dat buiten dienst was een werkwagen ontspoord. De oorzaak hiervan is nog in onderzoek.

Tram

In 2024 zijn er bij Tram 5 ontsporingen geweest als het gevolg van een aanrijding met wegverkeer. Daarnaast waren er 12 ontsporingen op de openbare weg, waarvan 10 bij een wissel. Op het remiseterrein gebeurden 6 ontsporingen. De aantallen ontsporingen zijn de afgelopen jaren redelijk constant gebleven.

De technische afdelingen en het Opleidingscentrum Tram hebben constant aandacht voor het zo laag mogelijk houden van het aantal ontsporingen. Tegen ontsporen als gevolg van een aanrijding met wegverkeer is echter weinig te doen, anders dan proberen om aanrijdingen te voorkomen.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Expert en partner

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

GVB en maatschappelijke partners

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

GVB onderhoudt nauw contact met zijn stakeholders

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

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

Deze maatschappelijke participatie uit zich niet in het doneren van geld, maar in ondersteuning met vervoer en het aanbieden van ruimte voor communicatie-uitingen in de voertuigen en op social media. Via onze voertuigen bereiken we een breed publiek. In 2024 ondersteunden we StreetSmart, een initiatief van HVO Querido en Amsterdamse horeca-ondernemers, dat geld inzamelt voor daklozen in Amsterdam. We boden ruimte op de schermen in onze voertuigen. In samenwerking met Stichting Sinterklaas in Amsterdam en GVB deelde de Voedselbank uurs-kaartjes uit zodat mensen met een krappe beurs ook Sinterklaas konden verwelkomen. Ook reed een GVB-bus langs ziekenhuizen om zieke kinderen een mooie dag te bezorgen met een bezoek van Sint en Pieten. Verder boden we mediaruimte aan de Roze Filmdagen. Dit festival vertoont films en documentaires met een lhbtqi+-thema.

Net als in eerdere jaren hebben we weer samengewerkt met JINC, een organisatie die strijd voor kansengelijkheid op de arbeidsmarkt. De jongeren maken kennis met beroepen, ontdekken welk werk bij hun talenten past en leren solliciteren. Vanuit GVB geven we gastlessen bij JINC om jongeren uit wijken met een sociaaleconomische achterstand te vertellen over het werk bij GVB.

GVB onderhoudt contacten met politieke stakeholders. Dit gebeurt vaak in nauw overleg met Vervoerregio Amsterdam en gemeente Amsterdam. Om raadsleden en commissieleden van gemeente Amsterdam en gemeenten tot waar we openbaar vervoer aanbieden – Diemen, Ouderkerk aan de Amstel, Amstelveen en Uithoorn – te betrekken bij de uitvoering van het openbaar vervoer, organiseren we werkbezoeken. De thema's daarvan lopen uiteen. In 2024 hebben we voor raadsleden en commissieleden een werkbezoek georganiseerd over goed werkgeverschap bij GVB. Ook bracht de burgemeester van Amsterdam, Femke Halsema, een werkbezoek aan



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

GVB. Met haar hebben we vooral gesproken over hoe veiligheid voor de medewerker en reiziger geregeld wordt. Deze werkbezoeken zijn eigenlijk een kijkje in de keuken van GVB. We delen kennis en nemen tijdens werkbezoeken de genodigden mee in afwegingen en keuzes die gemaakt worden.

Op landelijk niveau zijn we actief in de brancheorganisatie OV-NL. Samen met de andere stadsvervoerders, de streekvervoerders en de Nederlandse Spoorwegen behartigen we zo in Den Haag de belangen van het openbaar vervoer. In 2024 is Hatte van der Woude als nieuwe voorzitter van OV-NL gestart. Samen met haar en de vervoerders is bepaald wat voor de branche belangrijk is en op de politieke agenda moet komen.

Impact op beleid

Politieke werkbezoeken

In het najaar van 2024 was het onrustig in de stad. Tijdens de rellen en een afgebroken demonstratie in november werd materieel van GVB vernield. Daarbij heeft het personeel van GVB zich onveilig gevoeld. De veiligheid van onze medewerkers is altijd belangrijk, maar na de gebeurtenissen in november was het extra belangrijk dat de Amsterdamse politici zelf hoorden van onze medewerkers wat de impact was. Wethouder Deelnemingen Alexander Scholtes en wethouder Verkeer en Vervoer Melanie van der Horst zijn daags na de rellen in gesprek gegaan met de trambestuurder van de vernielde tram en met de medewerkers van OV-zorg. Zo kregen ze inzicht in wat zich die avond en nacht heeft afgespeeld en welke werkwijze GVB hanteert bij dit soort calamiteiten.

Bij de rellen in november voelden GVB'ers zich onveilig

Een week na de rellen liep het ontruimen van een demonstratie in Amsterdam en de inzet daarvoor van GVB-bussen uit op vernielingen aan een bus. Daarnaast ontstond er een onveilige situatie voor OV-zorgmedewerkers en de chauffeur. Daarover is de burgemeester in gesprek gegaan met de medewerkers van OV-zorg en algemeen directeur Claudia Zuiderwijk. Het gesprek ging onder andere over hoe GVB-medewerkers en -materieel veilig kunnen worden ingezet voor bijvoorbeeld het wegbrengen van demonstranten bij de ontruiming van een demonstratie.

Veiligheid van de medewerkers

Veiligheid van de medewerkers was in 2024 (weer) een belangrijk onderwerp richting de landelijke en lokale politiek. Een stevig signaal was nodig toen in april een conductrice van NS zwaar werd mishandeld tijdens haar werk. Op 20 april stond al het openbaar vervoer om 22.30 uur 3 minuten stil. Ook GVB deed mee aan deze actie. Om steun aan de collega bij NS te betuigen, maar zeker ook om de lokale politici mee te geven dat er te vaak incidenten in het openbaar vervoer voorkomen die zowel de medewerkers als de reizigers een onveilig gevoel geven. De actie gaf de gesprekken over de inzet van boa's in het openbaar vervoer een extra lading mee.

Nieuw kabinet

Op 2 juli 2024 trad het kabinet-Schoof aan. Het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat levert voor de OV-sector de bewindslieden – en daarmee de belangrijke gesprekspartners – minister Barry Madlener en staatssecretaris Chris Jansen. Zowel de minister als de staatssecretaris is uitgenodigd om kennismakingsgesprekken te voeren bij de branchevereniging en allianties. De Mobiliteitsalliantie kreeg de toezegging voor een bezoek en een kennismaking met minister Madlener. Dit bezoek is uitgesteld naar februari 2025.

Korting op BDU: prijsstijgingen en minder openbaar vervoer voorkomen

OV-NL moet zich blijven inzetten om de verdere verschraling van het openbaar vervoer tegen te gaan. De motie-Bikker uit 2023 zorgde er nog voor dat de verwachte prijsverhoging niet volledig doorgevoerd hoefde te worden. In 2024 volgde een



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

nieuwe dreigende korting op het OV. Toen werd duidelijk dat een forse korting van € 110 miljoen wordt beoogd op de Brede Doeluitkering verkeer en vervoer (BDU), de financiële bijdrage van de overheid voor lokaal of regionaal vervoer. Of het kabinet-Schoof deze bezuiniging daadwerkelijk doorvoert, wordt in 2025 duidelijk. In 2024 zijn de stadsvervoerders samen met de opdrachtgevers Vervoerregio Amsterdam en Metropoolregio Rotterdam Den Haag (MRDH) gestart met een lobbytraject om deze korting te voorkomen. Er is een petitie gelanceerd: 'Voorkom de bezuinigingen op het ov'. Eind 2024 stond de teller op ruim 35.000 ondertekenaars. De drie stadsvervoerders hebben alle de petitie breed onder de aandacht van de reizigers gebracht: op videoschermen in de voertuigen, op de website en via socialmediakanalen. Daarnaast boden de directeuren van de drie stadsvervoerders aan Kamerleden een brandbrief aan. In het voorjaar van 2025 wordt duidelijk of de inspanningen resultaat hebben gehad.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Robuust fundament

Om nu en in de toekomst goed OV te kunnen aanbieden, moet GVB een gezonde organisatie zijn. Voor onze medewerkers zijn we een goede werkgever. We houden onze financiën goed op orde en richten onze processen efficiënt in, met een juiste verhouding tussen waarde en kosten, en we maken onze organisatie wendbaar. Digitalisering breidt op vele vlakken uit. De uitstoot van ons vervoer minimaliseren we en we beheren onze assets zorgvuldig.

Goede werkgever

GVB behoort tot de top van de werkgevers in Amsterdam. Ook in een krappe arbeidsmarkt bieden we werk aan mensen uit alle geledingen van onze samenleving, waarmee we een afspiegeling vormen van de stad. De gezondheid en de veiligheid van onze medewerkers en mogelijkheden voor hun ontwikkeling zijn altijd belangrijke punten van aandacht.

Medewerkerstevredenheid en -betrokkenheid



Employee Net Promoter Score (eNPS) van 0 in 2024 naar +5 in 2025

In juli 2024 zijn de resultaten verschenen van het nieuwe medewerkeronderzoek, dat we eens in de twee jaar houden. Het externe bureau Integron heeft het voor GVB uitgevoerd. Van de 4.118 benaderde medewerkers reageerden er 2.492. Dat is een respons van 61%, gelijk aan die in 2022. Alle uitslagen lieten een verbetering zien ten opzichte van 2022, met uitzondering van omgangsvormen.

De Employee Net Promoter Score (eNPs) is gestegen van -10 in 2022 naar 0 in 2024. Dit cijfer geeft aan in hoeverre een medewerker de organisatie aanbeveelt als werkgever en is een van onze kern-KPI's. Degenen die (zeer) positief zijn en de criticasters houden elkaar dus in evenwicht. We zien dat het aandeel promoters (die een 9 of 10 geven aan GVB) is gegroeid van 22% naar 27%. We lijken met de score de weg terug naar boven te hebben gevonden, na een daling van 0 naar -10 in het vorige onderzoek. Wel is met de 0-score ons doel voor 2024 niet gehaald; dat stond op +5.

Employee Promoter Score (eNPS) steeg van -10 naar 0

Opnieuw is de medewerkerstevredenheid onderzocht: GVB scoort een 7,2 in 2024, iets hoger dan de 7,0 in 2022. We doen het met name goed op thema's als samenwerking, leidinggevende, vitaliteit en het plezier in het werk. Het rapportcijfer toont verbeterpotentieel op het gebied van medezeggenschap, arbeidsomstandigheden, communicatie, ontwikkeling en werkbelasting. We zijn verheugd dat het aandeel



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

medewerkers dat de werkbelasting als (veel) te hoog ervaart is gedaald van 50% naar 38%. De tevredenheid onder medewerkers in de operatie blijft nog achter bij die in de stafdelingen en de techniek. Met alle verbeterpunten gaan we aan de slag. Vanaf 2025 start GVB met een nieuwe wijze van het meten van medewerkerstevredenheid.

Ook wat betreft trots en betrokkenheid presteren we beter dan 2 jaar geleden. Van de respondenten zegt 31% in sterke mate trots te zijn om voor GVB te werken. In 2022 was dat nog 27%. Iets soortgelijks geldt voor de betrokkenheid: 28% voelt zich in sterke mate betrokken bij GVB (2022: 27%).

De positieve ontwikkelingen die het medewerkeronderzoek laat zien, zijn een steun in de rug in ons beleid om onze vakkundige en talentvolle mensen zo veel mogelijk 'binnenboord' te houden en aan ons te binden. Uitgangspunt is dat GVB een goede werkgever en een aantrekkelijke organisatie is met goede arbeidsvoorwaarden. Een deel daarvan is geregeld in de cao, die in 2023 opnieuw is afgesloten en doorloopt tot en met het eerste kwartaal van 2025. Samen met de vakbonden hebben we destijds wat betreft de lonen een goede balans gevonden tussen koopkrachtreparatie voor de medewerkers en marktconformiteit van GVB.

De aantrekkelijkheid van het bedrijf zit niet alleen in de beloning. Ook andere factoren spelen een rol, zoals onderlinge relaties, doorgroeimogelijkheden en werkdruk, wat ook tot uitdrukking komt in het onderzoek. Hoewel van onze uitstroom (rond de 9%) het grootste deel is toe te schrijven aan pensionering, beseffen we dat ook thema's als werksfeer en de relatie tussen de manager en de medewerker meespelen. In 2024 hebben we daar veel aandacht aan besteed. Daarnaast ontwikkelen we een gerichte aanpak om de werkdruk te verlagen.

GVB ontwikkelt gerichte aanpak voor verlaging werkdruk

Werving van medewerkers

KPI



Van 446 nieuwe collega's in 2024 naar een instroom van 750 nieuwe medewerkers in 2025

GVB heeft last van de krappe arbeidsmarkt. Maar er zijn ook lichtpuntjes te ontwaren. Op diverse vlakken hebben we belangrijke stappen gezet en zijn onze inspanningen succesvol.

Binnen de operatie blijft het hard werken om genoeg medewerkers te vinden en te behouden. Op alle fronten was de instroom behoorlijk. Zelfs zodanig dat bij Metro, Bus, Handhaving en Veren het beoogde aantal nieuwe medewerkers (ruim) behaald is. Toch blijft de opgave ook de komende jaren groot, onder meer door vergrijzing, de flexibele arbeidsmarkt en de nieuwe Wet Deregulering beoordeling arbeidsrelatie (DBA). Bij Tram zijn helaas minder mensen gestart dan we wilden. Er is veel interesse, alleen blijken te weinig kandidaten succesvol door de selectie en de opleiding heen te komen. Daarom gaat in 2025 extra aandacht naar het optimaliseren van onze aanpak bij Tram. Bovendien hebben we een flinke opgave in de werving van medewerkers voor onze technische afdelingen. In 2024 ontwikkelden we een nieuwe wervingscampagne om GVB als technische werkgever te positioneren, die we in het voorjaar van 2025 lanceren.

De instroom van nieuwe medewerkers was behoorlijk



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Campagnes

In 2023 vernieuwden we het werkgeversmerk van GVB, met als nieuwe propositie 'Verbind de wereld in Amsterdam'. Op dit fundament bouwden we in 2024 voort. We waren het hele jaar door zichtbaar: in (online) advertenties en posts op social media, op de abri's, en met uitingen in en op onze voertuigen, radio- en bioscoopspots, de wervingsbus en onze website werkenbijgvb.nl.

Naast overkoepelende arbeidsmarktcampagnes werkten we doelgroepgericht, op basis van analyse en inzichten. In 2024 lag de focus op campagnes voor rijdend en varend personeel, handhavers en technici. Dit zijn functiegebieden waar een tekort was of dreigde en het volume hoog is. We lieten zien wat het werk inhoudt en leuk maakt. Veel collega's deelden hun verhaal. Dit leverde niet alleen authentieke en doeltreffende content op, het droeg ook bij aan een gevoel van trots. Onze wervingsinspanningen zorgden voor een toename van leads en sollicitaties. De resultaten monitoren we in een realtime dashboard: van bereik tot instroom. Waar nodig stuurden we campagnes of bepaalde uitingen bij.

Bonussen gehandhaafd

Nieuwe buschauffeurs en trambestuurders maakten net als in 2023 aanspraak op een welkomstbonus van € 1.500, ongeacht of ze via een uitzendbureau binnenkomen of rechtstreeks bij GVB. Het bedrag wordt in 2 delen uitgekeerd: na de proeftijd of de afronding van de interne opleiding, en na 9 maanden (bij een positieve beoordeling). Ook de bonus van € 1.500 voor collega's die nieuwe medewerkers aanbrengen is gebleven.

Stages

We doen ons best om jongeren te laten kennismaken met GVB. Stagelopen is daarvoor een goed middel. In 2024 hebben we 33 stagiairs begeleid, tegen 42 in 2023.

In 2024 heeft GVB ook meegedaan aan de bliksemstages: we kregen bezoek van leerlingen uit de groepen 7 en 8 van Amsterdamse basisscholen. In totaal zijn 10 scholen bij ons te gast geweest.

GVB heeft in 2024 het Amsterdams Stagepact MBO getekend. Hiermee committeren Amsterdamse bedrijven, mbo-instellingen, de Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven (SBB), MKB Amsterdam, VNO-NCW, ORAM en de gemeente Amsterdam zich aan het verbeteren van de mbo-stages. Jongeren met een mbo-diploma zijn keihard nodig, ook bij GVB. Daarom doen wij, samen met andere werkgevers, actief mee aan het Amsterdamse initiatief om tot meer stageplaatsen voor mbo'ers te komen. De doelen van het actieprogramma zijn meer stages, goede begeleiding, tegengaan van discriminatie bij stages en een eerlijke vergoeding.

Jongeren van het mbo zijn keihard nodig, ook bij GVB

De stagevergoeding voor mbo- en hbo-stagiairs bij GVB is gelijkgetrokken met de vergoeding voor wo-stagiairs. Alle stagiairs krijgen sinds 1 september 2024 een stagevergoeding van € 635 per maand.

Extra werving buschauffeurs

Voor Bus hebben we extra acties ingezet, waardoor we de instroom van startende en ervaren buschauffeurs op peil wisten te houden. We hebben bijvoorbeeld stevig campagne gevoerd om chauffeurs te werven die voor andersoortige bedrijven rijden, zoals taxichauffeurs, pakketbezorgers en touringcarchauffeurs. Ervaren buschauffeurs hebben de mogelijkheid direct in dienst te komen bij GVB in plaats van te starten via een uitzendbureau. Daar plukken we de vruchten van. We onderzoeken of we het direct in dienst nemen kunnen uitbreiden naar Tram en Metro.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Opleidingen bij Tram

De klassen van de conducteursopleidingen bij Tram zitten goed vol. Doordat de kwaliteit van de instroom soms gebrekkig is, is het verloop redelijk groot. De opleiding tot trambestuurder is moeilijker te vullen. Daarbij vallen in het wervingsproces vrij veel kandidaten om allerlei redenen af. Eén reden, die ook bij Bus speelt, is de test van de stratenkennis. We onderzoeken hoe we dit kunnen veranderen, want het is jammer als we hierop kandidaten verliezen.

Nieuw recruitmentcentrum

Eind 2023 is het Recruitmentcentrum GVB opgericht, waar arbeidsmarktcommunicatie en recruitment naadloos op elkaar aansluiten. Deze inspanningen hebben een positief effect op de instroom: in 2024 konden we 444 nieuwe GVB'ers verwelkomen in diverse functies. In 2023 waren dat er 302.

Begeleiding nieuwkomers

Potentiële nieuwe medewerkers willen we het zo makkelijk mogelijk maken om met ons in contact te komen. We starten met solliciteren via WhatsApp met behulp van een chatbot en hanteren verkorte sollicitatieprocedures. Daarnaast verbeteren we de 'kandidaatreis', het traject dat de kandidaten afleggen binnen GVB, en ook het traject dat (aangenomen) medewerkers bij ons doorlopen. Met het oog hierop is de opleidingscapaciteit voor onze vervoersfuncties opgeschaald, de pre- en onboarding verbeterd en de begeleiding van instromende technici aangepast. Zo komen we meer tegemoet aan de wensen van huidige en nieuwe medewerkers.

Krapte houdt aan

We voorzien ook voor de komende jaren nog grote uitdagingen op het personele vlak. De krapte op de arbeidsmarkt houdt aan en de bevolking vergrijsst. We stellen ons erop in dat veel GVB-collega's met pensioen gaan. De uitdaging voor 2025 zal zijn om ruim 750 nieuwe collega's te werven. Ook blijven we investeren in onze medewerkers, zodat ze vitaal en betrokken zijn en blijven.

Arbeidsmarktkrapte houdt aan en bevolking vergrijsst

Slimste Handen-award

In 2024 nam GVB de bedrijfsaward Slimste Handen van Amsterdam in ontvangst. Deze award is georganiseerd door gemeente Amsterdam, de Green Tech Campus en de stichting CrossOver. Eerder waren 22 vakmensen van GVB al genomineerd. De Slimste Handen-verkiezing richt de schijnwerper op technisch vakmanschap. Met ingang van 2025 doet GVB mee als partner van de Slimste Handen van Amsterdam.

Loopbaanontwikkeling

GVB hecht grote waarde aan de duurzame inzetbaarheid van zijn medewerkers. Ook willen we onze medewerkers duurzaam verbinden aan de organisatie. We vinden het belangrijk dat medewerkers werk doen waar ze plezier in hebben en dat bij hen past.

We hechten aan duurzame inzet van onze medewerkers

GVB biedt vrijwillige loopbaanoriëntatie en sollicitatietraining aan medewerkers die zich verder willen ontwikkelen in hun functie, die hun functie niet meer kunnen uitvoeren (bijvoorbeeld om medische redenen), of die een volgende stap willen zetten in hun loopbaan. Uit het medewerkeronderzoek dat we in 2024 uitvoerden, is ook gebleken dat medewerkers behoefte hebben aan perspectief op groei. In een nieuwe e-learning krijgen medewerkers onder meer tips voor het opstellen van een CV en een motivatiebrief. In overleg met een adviseur Arbeid en Mobiliteit kunnen ze zich aanmelden voor een loopbaancheck met een externe loopbaancoach.

Medewerkers die boventallig zijn geworden of (tijdelijk) hun eigen functie niet kunnen uitvoeren, kunnen via Bureau Tijdelijk Werk worden geplaatst in tijdelijk vervangende



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

werkzaamheden binnen GVB of bij externe partijen. Boventallige en (deels) arbeidsongeschikte medewerkers krijgen voor passende vacatures voorrang boven andere interne sollicitanten. Zo blijven ze actief en betrokken in het arbeidsproces en doen ze werkervaring op. In 2024 ging het om 371 plaatsingen. Daarnaast zijn 8 medewerkers met voorrang boven andere interne sollicitanten op andere functies binnen GVB geplaatst. In de podcast 'Op z'n GVB's', die in 2024 is gestart, hebben verschillende medewerkers verteld over hun ervaringen met tijdelijk werk en de stap naar ander werk.

De digitale leeromgeving wordt steeds uitgebreider. Voor rijdend personeel is een groot aantal gerichte trainingen beschikbaar. Een daarvan is Digitale vaardigheden, waarvoor we subsidie hebben ontvangen. Het werk bij GVB wordt steeds meer digitaal en daarom zijn digitale competenties steeds meer nodig. Ook geven we mensen daarmee een betere positie op de arbeidsmarkt. In aanloop naar het gebruik van de nieuwe planningstool Hastus is een nieuwe gebruikersinterface voor het rijdend personeel gebouwd: de Selfservice. Hiermee kan het rijdend personeel meer zelf regelen in de planning. Dit nemen we begin 2025 in gebruik.

Ook in 2024 hebben we veel gedaan aan de ontwikkeling van leiderschap, onder meer in managementbijeenkomsten. Leidinggevenden kunnen een leiderschapsscan maken waarmee ze inzicht krijgen in hun profiel en ontwikkelpunten. Op basis hiervan kunnen ze een passende keuze maken uit het aanbod van opleidingen. Van onze leidinggevenden heeft 90% de leiderschapsscan ingevuld.

Diversiteit, gelijkheid en inclusie

Met ons beleid voor diversiteit, gelijkheid en inclusie (DGI) maken we van GVB een plek waar iedereen zich welkom en veilig voelt en zichzelf kan zijn. Dit is noodzakelijk om een robuust fundament te leggen. Goed omgaan met de diversiteit binnen de organisatie is de voorwaarde voor het bereiken van inclusie: de situatie waarin iedereen erbij hoort als de persoon die men is, met de kwaliteiten die men meebrengt. Het is onze overtuiging dat we de beste service kunnen bieden aan de diverse reizigersgroep wanneer we als organisatie een afspiegeling vormen van de bevolking van Amsterdam. Dat lukt goed: bij GVB werken mensen met zeer uiteenlopende achtergronden, overtuigingen, levensstijlen en visies. Vooral bij instroom en doorstroom biedt ons beleid kansen om hier extra op te blijven sturen.

Bij GVB moet iedereen zich welkom kunnen voelen

Het thema DGI heeft geen eigen KPI's, maar raakt wel de eNPS en vormt onderdeel van de strategische pijler Robuust fundament. Voor 2024 en 2025 zijn er doelen gesteld voor de man-vrouwverhouding, voor het aantal kandidaten onder de Participatiewet, voor gelijke beloning in gelijke functies en voor het ervaren van gewenst gedrag binnen GVB. Hierover rapporteren we.

In 2024 stelden we in ons medewerkeronderzoek voor het eerst vragen over DGI. De antwoorden leverden waardevolle inzichten op in onderwerpen die aandacht of prioriteit verdienen. De vragen over de diversiteitsthema's waren gericht op culturele achtergrond en LHBTIQ+. Zo is er gekeken hoe belangrijk men vindt dat we aandacht voor deze thema's hebben en dat we hier als organisatie ook rekening mee houden. Dit vindt 86% van de respondenten belangrijk. Daarnaast is gevraagd of men zich tot een van deze diversiteitscategorieën vindt behoren en welke achtergrond men eventueel meeneemt anders dan de Nederlandse.

Voor inclusie keken we tot 2024 voornamelijk naar hoeveel medewerkers ongewenst gedrag ervaren en in welke categorie dat gedrag zich bevond. Hieruit bleek dat pesten, discriminatie en ongewenste seksuele aandacht en in mindere mate agressie op de werkvloer voorkomen. Door te vragen of men het gevoel heeft zichzelf te kunnen zijn zonder negatieve gevolgen en of men een respectvolle behandeling ervaart binnen het team, krijgen we een betekenisvoller en vollediger beeld. Dit maakte het mogelijk om gericht op thema's binnen inclusie te sturen.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Omdat we hier nog niet eerder op gemeten of naar gevraagd hebben, geldt dit onderzoek als nulmeting en vormt het de basis voor de doelstellingen en KPI's voor de komende jaren.

Trainingen

Uit eerder medewerkeronderzoek bleek dat er vooral bij omgangsvormen verbeteringen nodig waren. Hier is in 2024 op verschillende manieren aan gewerkt. Via een externe partij verzorgden we live trainingen in professioneel gedrag, multicultureel vakmanschap en omgangsvormen. Dit gebeurde vooral tijdens de opleiding bij instroom in de operatie. Ook een aantal stafafdelingen volgden deze training. Voor bestaande medewerkers in de operatie zelf en bij techniek lukte dit niet vanwege de beperkte beschikbaarheid van personeel. Nieuwe leidinggevenden worden getraind met een uitgebreidere versie. Ook volgden zij in 2024 een inspiratiesessie over diversiteit, gelijkheid en inclusie. Verder ontwikkelden we voor alle collega's een e-learning met toets over omgangsvormen en integriteit die we in 2024 voor het eerst hebben aangeboden.

We ontwikkelden een e-learning over omgangsvormen

Inclusieve werving

Ons recruitmentteam is zeer divers, waardoor we kandidaten bereiken die we anders mogelijk hadden gemist. Voor werving hanteren we doelstellingen voor diversiteit. Managers en recruiters trainen we om bewuste of onbewuste voorkeuren op het gebied van gender en cultuur te vermijden bij werving. Ook bij promoties en interne doorgroei speelt dit.

Sturen op cultuur

In oktober lanceerden we de campagne 'Goed voor mekaar' om bij te dragen aan een sociaal veilige werkomgeving. We brachten posters, kaarten en een infobrochure uit. In de eerste fase streven we naar begrip: wat voor de een vanzelfsprekend is, komt voor een ander vervelend over. Met meer begrip en meer rekening houden met elkaar wordt de werkplek een stuk fijner en veiliger. Zonder woorden kenbaar maken dat een grens is bereikt, kan met het gebaar 'ff nokken'. Aan de campagne is een set van gesprekskaarten gekoppeld met stellingen, dilemma's en vragen over omgangsvormen en DGI. Leidinggevenden en afdelingen kunnen zelf kiezen hoe ze die in het team toepassen, aansluitend op het werk en de dynamiek.

Campagne 'Goed voor mekaar' mikt op sociale veiligheid

Voor externe campagnes maken we duidelijke keuzes in beeld. Zoeken we bijvoorbeeld buschauffeurs, dan laten we behalve een bus meer de mens daarachter zien. Ook hierin is diversiteit leidend. Sinds eind 2024 gebruiken we digitale foto's gegenereerd door AI. Zo kunnen we in campagnes nog meer sturen op diversiteit.

Netwerken

GVB heeft medewerkersnetwerken die diverse doelgroepen in de organisatie verbinden en ondersteunen: het Roze Netwerk, het sportieve HeCo-GVB en JongGVB. Deze netwerken vormen een klankbord voor onze organisatie over dit thema.

Diversiteit in reizigerscommunicatie

In 2024 is in de app voor reizigersinformatie, Gappie, voor het eerst aandacht besteed aan aantal bijzondere (feest)dagen. Er zijn 16 ontwerpen gemaakt voor een grote diversiteit aan dagen. Denk aan Internationale Vrouwendag, Keti Koti, Bevrijdingsdag, Yom Kippur en Diwali.

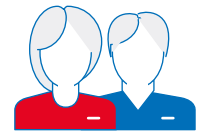
Werkgroep cao

De afgelopen jaren hebben we belangrijke stappen gezet in de cao om inclusiever te worden, zoals de introductie van inclusief taalgebruik en regelingen zoals Transitieverlof. De Werkgroep cao is dé plek waar we samen bespreken welke veranderingen nodig zijn om verder te bouwen aan een inclusieve cao.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Diversiteit en inclusie



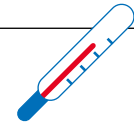
Personeel

3.189

fte, ultimo jaar

2023

3.070



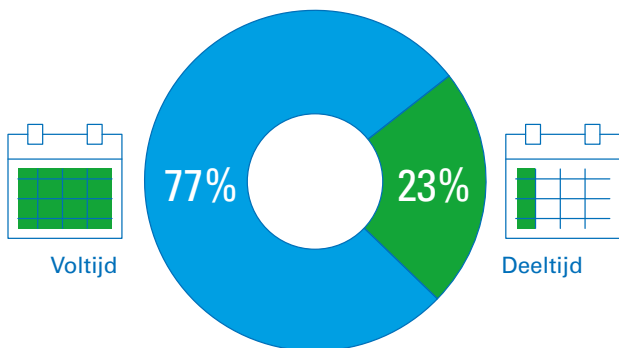
Arbeidsverzuim

8,7%

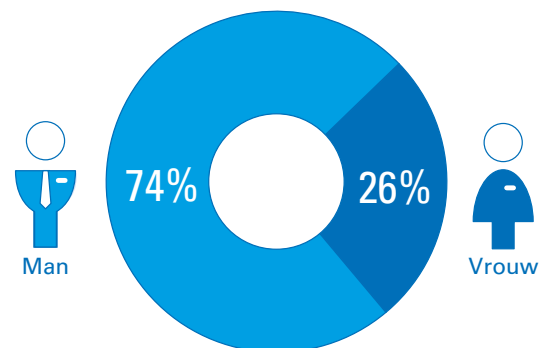
2023

8,3

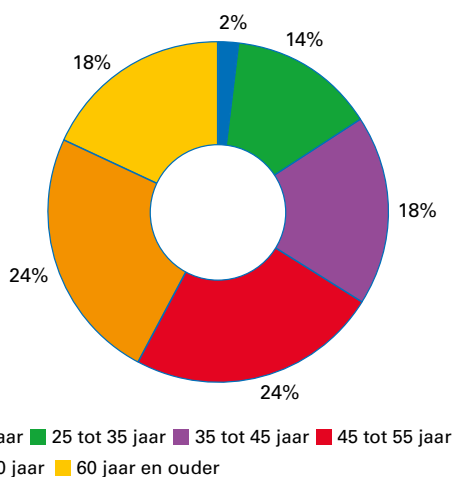
Soort dienstverband



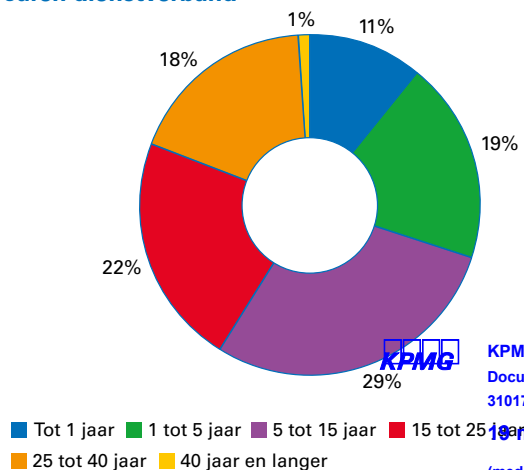
Geslacht



Leeftijd



Jaren dienstverband



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

16 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Acties voor diversiteit in 2025

Voor 2025 staan onder andere een diversiteitstram en een nieuwe diversiteitskalender met interne en externe content op de agenda. Daarnaast willen we aandacht geven aan vooroordelen en weerbaarheid. De trainingen voor medewerkers handhaven we, evenals de e-learning en de gesprekskaarten. De campagne om gewenst gedrag te bevorderen, 'Goed voor mekaar', gaat fase 2 en 3 in. Daarin willen we de stap zetten van bewustwording naar het bieden van handelingsperspectief door ontwikkeling op specifieke thema's. In het eerste kwartaal breiden we het digitale kanaal voor informatievoorziening uit. Ook willen we een werkgroep DGI instellen.

In 2025 stellen we het diversiteitsbeleid inclusief het uitvoerplan voor de periode 2025-2028 vast. Onder andere 2 elementen zijn daarin belangrijk:

- Actualisatie en verankering van beleid en gedragskaders; van gelijkheid naar gelijkwaardigheid en van begrip naar handelingsperspectief;
- Bewustwording versterken en ontwikkelmogelijkheden faciliteren.

Tabel 16 Diversiteit en inclusie bij GVB

KPI	Doelstelling	2024	2023
Kandidaten Participatiewet	12	10	13
Nieuwe medewerkers jonger dan 25 jaar	10,0%	10,3%	13,3%
Verdeling vrouw/man in rvc	30% v / 30% m	40% v / 60% m	40% v / 60% m
Verdeling vrouw/man in directie	30% v / 30% m	42,9% v / 57,1% m	29% v / 71% m
Verdeling vrouw/man leidinggevenden	30% v / 30% m	28,9% v / 71,1% m	26% v / 74% m
Gelijke salarishantering in gelijke functies		√	√
Verdeling onbepaalde en bepaalde contracten	...	92,3% onbepaald / 7,7% bepaald (waarvan 0,3% na AOW)	95,7% onbepaald / 4,3% bepaald (waarvan 0,3% na AOW)
Stageplekken	50	33	42
Beroepsbegeleidende leerweg (BBL)	...	13	13
Geen last van ongewenste omgangsvormen	85%	83%	83%

Afstand tot de arbeidsmarkt

Ondanks de aanhoudende uitdagingen op de arbeidsmarkt konden we 10 medewerkers onder de Participatiewet verwelkomen op diverse werkervaringsplekken. Dankzij onze nauwe samenwerking met de gemeente Amsterdam en met jobcoaches kunnen we deze participanten niet alleen waardevolle werkervaring bieden, maar ook persoonlijke begeleiding op maat. We zijn bovendien actief betrokken bij de instroom- en doorstroomsessies van de Sociaal Werkkoepel Amsterdam, een netwerkorganisatie van bedrijven, sociale firma's en maatschappelijke organisaties die sociaal ondernemen. Hier worden kandidaten en beschikbare werkplekken besproken. In 2025 willen we 12 nieuwe participanten verwelkomen. De functies variëren van unitassistent en servicemedewerker op de Noord/Zuidlijn tot administratief medewerker en meer.

Behalve de kandidaten onder de Participatiewet hebben we ook 50 andere nieuwe medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt in dienst kunnen nemen. Zij zijn

GVB verwelkomde 10 kandidaten onder de Participatiewet



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

via het UWV bij ons gekomen. Daarnaast biedt GVB onder andere via Cordaan dagbesteding aan voor mensen met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt.

Blijvend in gesprek met oud-medewerkers

In iedere organisatie komt het voor dat er afscheid wordt genomen van medewerkers. Ook bij GVB. Dat gebeurt soms in onderling overleg, soms na een gerechtelijke uitspraak. Een aantal oud-medewerkers richtte zich tot de gemeenteraad van Amsterdam. Zij ondervinden nog steeds nadelige effecten van het ontslag. Dat betreft GVB. Op verzoek van de gemeenteraad openden we een kanaal waar medewerkers voor wie dit gold zich konden melden. Het aantal meldingen (12 over een periode van ruim 20 jaar) was klein. Een rode draad was moeilijk te vinden. Wel werden aanbevelingen gedaan voor het proces van opvang en nazorg bij ongevallen. GVB heeft maatregelen genomen om dit proces te verbeteren, bijvoorbeeld door coaching van leidinggevendenden. De aanbevelingen nam GVB zeer ter harte. Sommige oud-medewerkers willen met GVB in gesprek en dit gaan we vanzelfsprekend aan, mede omdat we hiervan kunnen leren.

Verzuim en vitaliteit



Verzuim van 8,7% in 2024 naar 8% in 2025

Het verzuimpercentage bij GVB is na de daling in 2023 toch weer gestegen, van 8,3% naar 8,7% in 2024. Dit is een zorgelijke ontwikkeling. Het verzuimpercentage bij de vervoerafdelingen van GVB is gegroeid, terwijl bij techniek juist een daling is ingezet.

Verzuim toch weer gestegen, van 8,3 naar 8,7 procent

Medewerkers hebben zich in 2024 iets vaker ziekgemeld dan in 2023: de meldingsfrequentie steeg van 1,2 in 2023 naar 1,3 in 2024. Dit betekent dat het verzuimprobleem bij GVB niet wordt veroorzaakt door kort frequent verzuim; er is juist sprake van veel langdurig verzuim.

Voor de medewerker zelf is het vervelend ziek te zijn en te verzuimen. Het is ook nadelig voor de organisatie. Het maakt dat we niet de dienstverlening kunnen bieden waar reizigers op rekenen. Ook worden andere medewerkers erdoor geraakt, omdat de werkdruk voor hen stijgt wanneer een collega verzuimt. Een hoog verzuim heeft dus impact op de werksfeer en de kwaliteit van ons werk. Het brengt ook hoge kosten met zich mee. Redenen om het verzuim terug te dringen.

Gedragmatige verzuimaanpak

Als iemand verzuimt, wil dat niet meteen zeggen dat die persoon niet kan werken. Minder uren werken of ander werk doen kan een oplossing zijn. De samenwerking tussen leidinggevende en de medewerker staat hierbij centraal. Deze actieve samenwerking beoogt dat medewerkers weer zo snel mogelijk inzetbaar zijn. Ze kunnen hierbij een beroep doen op het Bureau Tijdelijk werk. De beschikbare functies staan op ons intranet.

Bij aanpak verzuim staat samenwerking centraal

Binnen GVB is veel aandacht voor het waar mogelijk voorkomen van verzuim en voor verzuimbegeleiding. In 2024 heeft hierbij de gedragmatige aanpak van verzuim centraal gestaan. Belangrijk hierin is onder andere het voeren van het 'ver van tevoren'-gesprek. Voordat er sprake is van verzuim gaan leidinggevende en medewerker met elkaar in gesprek over wederzijdse verwachtingen rondom (het



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

voorkomen van) verzuim. In onze communicatie besteden we veel aandacht aan dit onderwerp. Er is voor zowel medewerkers als leidinggevenden een e-learning ontwikkeld en er zijn diverse tools die hen ondersteunen in het gesprek over (het voorkomen van) verzuim.

De leidinggevende heeft een belangrijke regierol in het voorkomen van en begeleiden tijdens verzuim. Dit vergt kennis en vaardigheden. Leidinggevenden worden ondersteund met diverse tools, trainingen en coaching zodat ze hun regierol in (het voorkomen van) verzuim optimaal kunnen uitoefenen. In 2024 zijn hiervoor workshops en e-learnings ontwikkeld. Ook waren er in 2024 intervisiebijeenkomsten voor leidinggevenden waarin ze praktijkvoorbeelden konden inbrengen en advies kregen. Nieuw is een AI-tool waarmee leidinggevenden (verzuim)gesprekken kunnen oefenen met een avatar, een virtueel personage. Zo kan de leidinggevende gesprekken voorbereiden en oefenen.

GVB heeft een KPI-groep Verzuim waarin alle bedrijfsonderdelen zijn vertegenwoordigd. Op basis van analyses en ervaringen uit de praktijk zijn acties uitgewerkt om medewerkers en leidinggevenden bij het verzuimproces te ondersteunen.

Vitaliteit

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

GVB Gezond vergroot bewustzijn over gezondheid en fitheid

Daarnaast ondersteunden we in 2024 medewerkers met onregelmatige diensten met de workshops 'Alle diensten fit'. Daarin zit uitleg over de biologische klok, slapen met onregelmatige diensten en de invloed van eten en drinken op slaap en fitheid. Medewerkers krijgen toegang tot een app die helpt om het geleerde in de praktijk te brengen.

GVB vindt het belangrijk dat medewerkers gezond en veilig hun werk kunnen doen. Om hierin steun te kunnen bieden, is het nodig dat we weten hoe gezond en vitaal medewerkers zich voelen en wat we in het werk kunnen verbeteren om medewerkers duurzaam inzetbaar te houden. In dit kader is in 2024 een online Vitaliteitscan voor alle medewerkers uitgezet. Na het invullen van vragenlijsten zien medewerkers in hun eigen dashboard hun scores op onder meer hun fysieke en mentale gezondheid en hun werk-privébalans. Ze krijgen advies en praktische tips om hun vitaliteit te verbeteren. De informatie is vertrouwelijk; GVB ontvangt alleen een anonieme groepsrapportage die inzicht geeft in de vitaliteit en duurzame inzetbaarheid van de deelnemers. Op basis daarvan kunnen we waar nodig gericht verbeteringen aanbrengen.

Subsidie voor duurzame inzetbaarheid

De overheid subsidieert maatregelen op het gebied van duurzame inzetbaarheid vanuit de tijdelijke Maatwerkregeling duurzame inzetbaarheid en eerder uittreden (MDIEU). Deze subsidie bestaat uit 2 delen: subsidie voor medewerkers met zware beroepen die eerder met pensioen gaan en subsidie voor activiteiten die de organisaties duurzamer en gezonder maken.

In 2022 heeft GVB samen met de collega-stadsvervoerders RET (Rotterdam) en HTM (Den Haag) een aanvraag voor deze subsidie ingediend. In het bijbehorende activiteitenplan ligt de nadruk op verzuimaanpak, vitaliteitsbevordering, (sociale) veiligheid, mobiliteit en het bevorderen van leiderschap. De subsidie van € 5,6 miljoen



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

voor de 3 stadsvervoerders HTM, RET en GVB samen is in oktober 2022 toegekend. Aan het eind van de subsidieperiode op 1 september 2024 hebben HTM, RET en GVB samen bijna 90% van de gebudgetteerde projecten gerealiseerd.

Effecten op duurzame inzetbaarheid laten zich op de korte termijn lastig meten. Maar we zijn ervan overtuigd dat de projecten die met deze subsidie mogelijk zijn gemaakt, een positief effect hebben op de gezondheid, vitaliteit en veiligheid binnen ons bedrijf. GVB, RET en HTM hebben daarom gezamenlijk besloten een subsidieaanvraag voor MDIEU 2 in te dienen van 6,6 miljoen. Deze aanvraag is eind 2024 toegekend.

Zwareberoepenregeling

Bij de operatie konden medewerkers in 2024 geen beroep doen op de Zwareberoepenregeling (ZBR) vanwege de geringe beschikbaarheid van personeel. Onder deze regeling konden medewerkers die minstens 10 jaar bij GVB werken in een zwaar beroep met avond- en nachtdiensten, maximaal 3 jaar voor de AOW-gerechtigde leeftijd stoppen met werken met een uitkering van GVB. Ook in 2025 kan rijdend personeel geen gebruik maken van de regeling.

Veiligheid op het werk



Van trede 2 in 2024 naar trede 3 op de veiligheidsladder in 2025

Veiligheid staat bij GVB voorop: we willen dat onze reizigers en medewerkers en natuurlijk ook de medeweggebruikers veilig onderweg zijn en thuiskomen. Voor onze medewerkers berekenen we de ongevallenfrequentie-index (IF-rate). Die geeft het aantal verzuimgevallen weer die het gevolg zijn van arbeids- en verkeersongevallen en agressie- en geweldsincidenten per miljoen gewerkte uren.

Veiligheid reizigers en medewerkers staat altijd voorop

We zien een stijging van de IF-rate van 6,5 in 2023 naar 11,6 in 2024. Het aantal incidenten met struikelen (15%), misstappen (9%) en uitglijden (14%) vormt een belangrijk aandeel van de letselincidenten in 2024.

In het Integraal Veiligheids Overleg (IVO) wordt een trendanalyse gemaakt om hier in een campagne meer aandacht aan kunnen geven. Ook het meerjarig programma Veiligheid met het (bedrijfs)cultuurprogramma Zien-Handelen-Leren zal waarschijnlijk zorgen voor meer bewustzijn en actief handelen, waardoor risicovolle situaties worden weggenomen en incidenten niet plaatsvinden.

Tabel 17 IF-rate

Ongevallenfrequentie-index totaal	2024	2023	2022	2021	2020
	11,6	6,5	6,7	7,5	5,3

Naar een proactieve veiligheidscultuur

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



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Om de veiligheidscultuur vast te stellen, hanteren we de NEN Safety Culture Ladder die ProRail heeft ontwikkeld. We staan nu op trede 2. Alle afdelingen zijn aan de slag met de stappen om hoger op de ladder te komen. In 2023 heeft het Railinfrabedrijf opnieuw een externe pre-audit gehouden om te zien waar het staat en welke stappen nodig zijn. Dit heeft in 2024 geleid tot het opstellen van een verbeterprogramma dat in 2025 wordt uitgerold.

Belangrijk is dat GVB'ers veilig werken bespreken

Arbobeleid

Het arbobeleid is geactualiseerd; alle wijzigingen in wet- en regelgeving zijn erin verwerkt. De kern is een proces van risico-inventarisatie & -evaluatie (RI&E) dat per afdeling is ingericht. De preventiemedewerker van de afdeling bewerkstelligt de totstandkoming van de RI&E en actualiseert die. Nieuw bij de RI&E is de wettelijke verplichting om grondoorzaken die tot risico's leiden, te benoemen en aan te pakken. Hiermee zijn alle arbeidsrisico's bekend en worden ze beheerst. Van belang is ook het proces Veiligheid en Gezondheid (V&G): voor alle projecten moet een V&G-plan worden gemaakt. We leiden alle projectleiders hiervoor op. Ook een risico-inventarisatie van de directe omgeving is nu een plicht.

Preventiemedewerkers

GVB heeft preventiemedewerkers aangesteld. Dit zijn deskundige medewerkers die de afdeling verder helpen met het verbeteren van de arbeidsomstandigheden. Ze zijn getraind en besteden (een deel van) hun tijd aan de wettelijke taken die preventiemedewerkers hebben: zij coördineren de RI&E voor hun afdeling, zorgen voor veiligheidsverbeteringen en zijn aanspreekpunt voor de werkvloer. In 2025 leiden we nieuwe preventiemedewerkers op voor deze taak.

Melden onveilige situaties

We werken met het systeem Signaleren Onveilige Situaties (SOS). Via dit SOS-systeem kunnen onze medewerkers eenvoudig onveilige omstandigheden melden. De verantwoordelijke voor de oplossing komt na een melding meteen in actie. De melder krijgt op verschillende momenten te horen wat er met de melding is gedaan. Als het probleem is opgelost, checken we of dit naar tevredenheid is gebeurd. Dit werkt motiverend om onveilige situaties ook daadwerkelijk te melden. De directie en het management krijgen elke maand een update over de meldingen en de afhandeling daarvan. De afgelopen jaren is er een gestage toename van het aantal meldingen: van 490 (2022) via 514 (2023) naar 653 in 2024. Het management stimuleert het doen van meldingen, waarbij gestuurd wordt op het sneller oplossen van tekortkomingen.

Medewerkers kunnen eenvoudig onveilige situaties melden

Als zich een incident met letsel voordoet, informeert GVB in meldingsplichtige situaties de Nederlandse Arbeidsinspectie (NLA). In sommige gevallen zal de NLA aan GVB de opdracht geven het incident te onderzoeken en maatregelen te nemen om herhaling te voorkomen. Daarnaast behandelt de afdeling Veiligheid alle incidenten om waar mogelijk acties te plannen om herhaling te voorkomen.

Vallen en struikelen

Een derde van de ongevallen met verzuim betreft vallen en struikelen. Soms komt dit door onoplettendheid, soms door objecten in de looproute. Bij alle ongevallen doen we onderzoek. Met ingang van 2024 krijgt de NLA inzage in het onderzoek en controleert of we de maatregelen daadwerkelijk hebben getroffen. Het doel is natuurlijk ongevallen in de toekomst te voorkomen. Om het aantal val- en struikelincidenten te verminderen, hebben we in 2024 een e-learning gemaakt die toegankelijk is voor alle medewerkers van GVB. De toolbox over dit onderwerp wordt in 2025 geüpdatet en is daarna verplicht voor alle medewerkers van GVB.

Veiligheidsrondes management

Directieleden en managers bij Techniek en bij Veren en Bus lopen regelmatig veiligheidsrondes. Ze praten met medewerkers over veiligheidsmiddelen, de veiligheidsbeleving, de werkomstandigheden en mogelijke gevaren. Er is ook



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

aandacht voor wat goed gaat, en als het goed gaat, geven ze complimenten. Deze gesprekken zijn een kans om knelpunten te signaleren en op te lossen.

Gevaarlijke stoffen

In 2024 is het verbetertraject om het gebruik van gevaarlijke stoffen beheersbaar te maken voortgezet. De algemene inkoopvoorwaarden zijn verder aangepast: we weren carcinogene, mutagene en reprotoxische stoffen (CMR). Dit zijn stoffen die kankerverwekkend zijn, genetische veranderingen veroorzaken of schadelijk zijn bij voortplanting. In 2024 is veel inspanning verricht om de EU-wetgeving rond di-isocyanaten op orde te krijgen. Deze irriterende stoffen zitten in lijm en coatings. Zo'n 600 medewerkers volgden een training om hier op verantwoorde wijze mee te kunnen omgaan. In het programma van eisen voor het nieuwe inkooptraject van Metro zijn eisen opgenomen om CMR-stoffen vroegtijdig te weren. Verder hebben we een aanzet gedaan om bij alle modaliteiten stoffencoördinatoren aan te stellen. Zo willen we binnen GVB een eenduidig beleid en een gelijke aanpak realiseren.

Inspanningsindicatoren

Veiligheid is de uitkomst van alle aandacht voor het veilig verrichten van het werk. De leidinggevenden zijn hiervoor verantwoordelijk. Alle operationele afdelingen moeten inspanningen verrichten voor veiligheid. Te denken valt aan tijdig melding maken van onveilige situaties, rondes lopen, communiceren over incidenten of veiligheidsissues, en goede veiligheidsinitiatieven belonen. Dit houden we bij als inspanningsindicator, zodat het management hierop kan sturen.

Efficiënte bedrijfsvoering

Als we efficiënt omgaan met onze middelen, kunnen we onze reizigers goede diensten aanbieden tegen lagere kosten.

Efficiënt planningsysteem bijna gereed

Al enkele jaren zijn we bezig met het programma Exploitatie Flexibeler Organiseren (EFO). EFO is essentieel voor het behalen van twee strategische doelen: een betrouwbare dienstverlening aan de reiziger (zie Excellente vervoerder) en een marktconforme operatie. Met EFO maken we de exploitatie van GVB integraler en efficiënter.

EFO maakt onze exploitatie integraler en efficiënter

EFO nadert zijn afronding. Een onderdeel van EFO is het geavanceerde plansysteem Hastus. Hiermee hebben we de planningsketen voor metro, tram en bus verbeterd. Met behulp van kunstmatige intelligentie kan Hastus slimmere planningen maken voor voertuigen en personeel. Voorheen werd op verschillende plaatsen nog handmatig gewerkt, maar met de nieuwe inrichting en de procesaanpassingen van de planningsketen zal er een efficiënte en flexibele productielijn staan waarin alle schakels nauw samenwerken. Daarnaast kunnen we dan binnen korte tijd een dienstregeling doorvoeren en de juiste informatie op de DRIS-informatieborden vermelden.

We zetten verschillende stappen. In 2023 is het in- en uitrijdproces van trams en bussen verbeterd. In 2024 volgden het optimaliseren van de dienstregeling, de voertuigomlopen en de personeelsdiensten en het toewijzen van diensten aan personeel. Hiermee kunnen we ook onze vloot van elektrische bussen plannen. De complexe personeelsinterface tussen Hastus en de bedrijfsapplicatiesoftware SAP is ook in gebruik genomen.

In het eerste kwartaal van 2025 ronden we de implementatie van EFO af. Hastus wordt vanaf dat moment ingezet om openstaande diensten in te vullen en operationele activiteiten zoals aanmelden, bijsturen en het (in)rijden van personeel en voertuigen te beheren. Met de afronding van het programma zal onze planning flexibeler en de



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

operatie betrouwbaarder en efficiënter worden. Hiermee zijn we voorbereid op toekomstige ontwikkelingen die de planning en de operatie nog efficiënter maken.

De veranderingen door het programma EFO hebben direct effect op de beleving van zowel reizigers als GVB-medewerkers. Rijdend personeel ervaart meer flexibiliteit en een vereenvoudigde planning, terwijl reizigers profiteren van een betrouwbare dienstregeling.

Flexibele en veilige IT

Vernieuwing digitale werkplekken

De IT-afdeling heeft het transformatieprogramma voortgezet waarmee gebruikerswerkplekken, het netwerk en de cloud-inrichting worden vernieuwd. De gebruikerservaring verbetert en de IT-omgeving wordt flexibeler en veiliger. In 2024 zijn nieuwe werkplekken en landingszones uitgerold; de transformatie wordt in 2025 afgerond.

IT-omgeving
wordt flexibeler
en veiliger

Vervanging ERP

GVB vervangt het ERP-systeem om bedrijfsprocessen beter te automatiseren en beheren. In 2024 zijn we een aanbesteding gestart voor een nieuw systeem. Dit ondersteunt processen zoals financiën, inkoop en assetmanagement, gebaseerd op marktstandaarden. Dit bevordert transparantie en voorspelbaarheid.

Datagedreven werken en digitalisering

GVB heeft stappen gezet in de ontwikkeling van een integrale, organisatiebrede aanpak voor datagedreven werken en digitalisering. Ons doel is een robuuste data-organisatie, waarin de business de koers bepaalt door middel van focus en prioriteiten, terwijl IT zorgt voor standaardisatie en een betrouwbare infrastructuur. Deze aanpak versterkt niet alleen de interne samenwerking, maar biedt ook een stevig fundament voor innovatie en efficiëntere processen.

Versterkt dataplatform en nieuwe databronnen

GVB heeft het dataplatform verbeterd door belangrijke databronnen, zoals SAP, te ontsluiten. Dit maakt data sneller en nauwkeuriger beschikbaar en biedt inzicht in energiegebruik, CSRD-verplichtingen (richtlijn voor rapportage), afspraken, onderhoud en reisinformatie.

AI en datagedreven en procesgericht werken

We hebben AI ingezet om processen te versterken en besluitvorming te ondersteunen. Door datagedreven en procesgericht werken te combineren, koppelen we procesmodellen aan onze data-infrastructuur. Dit leidt tot efficiënter werken, snelle verbeteringen en een adaptieve organisatie.

Federatief werken

In 2024 zijn we federatief gaan werken. Deze werkwijze combineert centrale coördinatie met decentrale verantwoordelijkheid. Teams binnen GVB zijn zelf eigenaar van hun data en toepassingen, terwijl een centraal kader zorgt voor uniformiteit, standaardisatie en samenwerking.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Toekomstgericht beheer railinfra

Sterke positie Railinfrabedrijf

In 2022 startte Railinfrabedrijf (RIB). Dit is voortgekomen uit een fusie van Rail Services (GVB) en Metro en Tram (gemeente Amsterdam). Deze bundeling van krachten was een belangrijke stap in de professionalisering en het toekomstbestendig maken van de railinfrastructuur in Amsterdam en omstreken. Ook markeerde dit de start van een 3-jarige transitieperiode waarin de implementatie van integraal assetmanagement volgens de richtlijnen van ISO 55000 centraal staat.

Tijdens deze transitieperiode is een duidelijke rolverdeling geïntroduceerd tussen assetowner (Vervoerregio Amsterdam), assetmanager (GVB RIB) en serviceprovider (GVB RIB). Dit model biedt een helder kader voor besluitvorming en sturing op basis van de 3 essentiële pijlers van assetmanagement: risico, prestatie en kosten. Deze werkwijze versterkt niet alleen de samenwerking binnen het RIB, maar dient ook als voorbeeld voor een GVB-brede toepassing van integraal assetmanagement.

Door te werken volgens ISO 55000 wordt een nieuwe standaard gezet voor het beheren en verbeteren van assets, met het oog op duurzaamheid, efficiëntie en kwaliteit. Dit is niet alleen van strategisch belang voor de betrouwbaarheid en de beschikbaarheid van de infrastructuur, maar ook voor het tegemoetkomen aan de hoge eisen die aan het openbaar vervoer in Amsterdam worden gesteld.

We zetten nieuwe standaard voor beheren van assets

In het voorjaar van 2025 gaat RIB formeel op voor de audit om de ISO 55000-certificering te behalen. Hiermee wordt de transitieperiode officieel afgesloten en wordt de positie van het RIB als toekomstgerichte beheerder van railinfrastructuur verder verstevigd. De certificering markeert een mijlpaal in het streven naar excellent assetmanagement en onderstreept de gezamenlijke inspanningen en ambities van GVB en gemeente Amsterdam.

Afdeling Techniek kijkt vooruit

De stad blijft de komende jaren flink groeien. Er komen meer inwoners, meer bedrijven en meer bezoekers. Dat betekent een intensiever gebruik van ons bestaande OV-netwerk en uitbreiding met nieuwe lijnen. De groei vraagt om een nog hogere betrouwbaarheid en beschikbaarheid van het openbaar vervoer. De afdeling Techniek bereidt zich voor op de toekomst en de uitdagingen die daaraan zijn verbonden. Dat houdt onder meer een reorganisatie van de technische afdelingen in, die is gericht op een efficiëntere samenwerking in de keten. Ook zetten we in op professionalisering van onze rol als assetmanager. Zo werkt GVB voor Techniek toe naar ISO 55001-certificering. Heldere afspraken over werkprocessen helpen ons voorspelbaarder en betrouwbaarder te worden. De herinrichting van Techniek zal grotendeels in 2025 zijn beslag krijgen.

Duurzame bedrijfsvoering

Nieuw en duurzaam materieel

Bij een robuust fundament hoort degelijk, betrouwbaar en vooral duurzaam materieel. Daarin investeren we elk jaar. We elektrificeren onze bus- en verenvloot om onze ambitie van volledig uitstootvrij openbaar vervoer waar te maken.

Meer elektrische bussen in 2025

Onze duurzame ambitie om uitstootvrij te rijden met al onze bussen loopt vertraging op. Dit is toe schrijven aan de problemen met de leverantie van de 84 elektrische bussen die zijn besteld. Deze bussen hadden we al in 2023 verwacht, maar de leverancier kon deze afspraak niet nakomen. We kijken aan tegen een vertraging van bijna 2 jaar. De verwachting is dat we begin 2025 kunnen gaan rijden met de nieuwe bussen en dat de laatste bus in het derde kwartaal van 2025 instroomt. Opgeteld bij



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

de 75 die nu al rijden, komen we op 159 elektrische bussen. Er zijn 15 aanvullende voertuigen besteld met een verwachte levering in 2026. Er komt nog een aanvulling van een nader te bepalen aantal om te kunnen voorzien in de vraag. Hierover zijn we in gesprek met Vervoerregio Amsterdam.

Aanpassingen laadstations

De noodzakelijke aanpassingen voor het laden op de stallingen Garage West, Garage Noord en Garage Zuid zijn in 2024 afgerond, evenals die in de openbare ruimte op de stations Lelylaan, Strandeiland, Noord en Holendrecht. Verder is gestart met de ontwerpen en vergunningsprocedures voor de laatste laadlocaties op Station Zuid en het Olof Palmeplein.

Aanpassingen voor elektrisch laden zijn in 2024 afgerond

Elektrificatie van de veren

De IJveren van de 60-serie zijn hybride en de veren in de 50-serie varen nog op diesel. In samenwerking met gemeente Amsterdam zijn we bezig om alle veren volledig elektrisch te maken. De Noordzeekanaalveerponten zijn al volledig elektrisch.

Voor meer over nieuw materieel, waaronder de nieuwe M7-metro's, zie [Excellente vervoerder](#).

Terugdringing CO₂-uitstoot

CO₂-voetafdruk

In 2024 bedroeg onze gemeten CO₂-uitstoot 20.759 ton. Dat is 3,6% minder dan in 2023 en 46,4% minder dan in 2019. De voortgang loopt iets achter op de doelstelling van 58% reductie in 2024 ten opzichte van 2019. Dit komt hoofdzakelijk doordat de levering van de laatste batch elektrische bussen is vertraagd en pas in 2025 instroomt in plaats van in 2024.

Onze CO₂-uitstoot was 3,6 procent lager dan in 2023

Op onze vestigingen Garage West en Havenstraat liggen zonnepanelen en er worden ook zonnepanelen geplaatst op de vestiging in de Lekstraat. In 2024 hebben de al geplaatste panelen 947.626 kWh stroom opgewekt. Met het totale gebruik van groene stroom is een uitstoot van 47.956 ton CO₂ vermeden ten opzichte van het gebruik van grijze stroom. Dit is minder dan in 2023, omdat er minder elektriciteit is verbruikt, maar vooral ook omdat de emissiefactor aanzienlijk lager is geworden.

Stroom uit windparken

Tot en met 2022 was onze stroom volledig afkomstig uit windparken van Nederlandse bodem. In 2023 kwam een deel van het volume uit het eerste subsidievrije windpark op zee: Hollandse Kust Zuid; het resterende deel kwam uit windpark Slufterdam. Omdat we een groei in ons elektriciteitsverbruik verwachtten vanwege de elektrificatie van de bussen en de veren, hebben we eind 2022 afspraken gemaakt over het jaarlijks volume over de jaren 2024-2026 en de kosten voor levering van elektriciteit in deze periode. Zo waren we verzekerd van voldoende en goed geprijsde groene stroom uit wind op zee. Vergroening gaat via de aankoop van Garanties van Oorsprong (GvO's). De herkomst is in 2024 gelijk gebleven. De geleverde GvO's komen dit jaar ook van de windparken Slufterdam en Hollandse Kust Zuid (HKZ). Slufterdam is goed voor 100 GWh en de rest komt van Hollandse Kust Zuid, ongeveer 50 GWh over 2024.

CO₂-Prestatieladder

GVB heeft een certificaat op niveau 3 van de CO₂-Prestatieladder. In oktober 2024 is een audit uitgevoerd voor deze ladder. Die is positief afgerond en bevestigt dat onze inspanningen in lijn liggen met onze ambities en dat we duurzaamheid in onze organisatie goed verankerd hebben. De komende jaren werken we toe naar het behalen van niveau 4 en niveau 5.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

HBE's

Met het opladen van elektrische bussen produceert GVB hernieuwde brandstofeenheden (HBE's): 1 HBE staat gelijk aan 1 gigajoule duurzame energie die wordt geleverd aan de vervoermarkt. Dit marktsysteem is bedoeld om de vervoermarkt in Nederland te verduurzamen. Deze HBE's verkoopt GVB aan bedrijven die het brandstofverbruik voor vervoer moeten verduurzamen. In 2024 heeft GVB 56.000 HBE's geproduceerd.

Tabel 18 CO₂-emissies

CO ₂ -footprint	2024		2023	2022
	Verbruik	Uitstoot (ton CO ₂)	Uitstoot (ton CO ₂)	Uitstoot (ton CO ₂)
Scope 1				
Gas (m ³)	663.355	1415,6	1371,4	1611,0
Bedrijfsauto's diesel (liter)	67.169	218,7	305,5	613,2
Bussen diesel (liter)	3.036.421	9.886,6	10479,8	13800,5
Veren diesel (liter)	2.405.319	7.831,7	7127,6	7471,2
Infra diesel (liter) ¹	78.182	254,6	297,4	14,5
Veren GTL (liter)	0,0	0,0	0,0	59,8
Bedrijfsauto's benzine (liter)	43.813	123,6	152,2	48,8
Propana (liter) ²	2.656	4,6	22,9	22,3
Totaal scope 1			19756,8	23641,3
Groene stroom - vervoer metro (kWh)	79.551.228	0,0	0,0	0,0
Groene stroom - vervoer tram (kWh)	36.978.407	0,0	0,0	0,0
Groene stroom - vervoer bus (kWh)	11.010.956	0,0	0,0	0,0
Groene stroom - vervoer veren (kWh)	2.502.179	0,0	0,0	0,0
Groene stroom - overig (kWh)	7.210.598	0,0	0,0	0,0
Grijze stroom (kWh)	1.979.663	686,9	846,1	828,6
Stadsverwarming (GJ)	14.550	273,3	245,8	487,9
Totaal Scope 2		960,2	1.091,9	1.316,5
Zakelijke reizen				
Privé-auto	142.997	27,6	22,9	22,9
Openbaar vervoer (km)	220.347	4,3	3,6	2,7
Vluchten (km)	173.217	31,7	26,0	70,0
Totaal zakelijke reizen		63,6	52,5	72,7
Totaal		20.759,2	20.901,2	25.030,5
CO ₂ -reductie t.o.v. basisjaar 2019		46,4%	46%	35%

¹ Berekend op basis van gegevens 1ste helft 2024

² Berekend op basis van gegevens 1ste helft 2024



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Energie-efficiëntie

GVB werkt aan een Masterplan Energie. Onze focus daarbij: we zijn een stabiele energieafnemer en een toekomstgerichte energiemanager. Dit houdt in dat GVB zich vooral richt op het besparen van energie en het grip krijgen op het probleem met het volle elektriciteitsnet. Ons doel is om 35% energie-efficiënter te werken in 2030 ten opzichte van 2013.

GVB werkt aan een Masterplan Energie

Energieverbruik per reizigerskilometer

Tot dusver hebben we ons gericht op de KPI van een jaarlijkse verbetering van de energie-efficiëntie van 2% per reizigerskilometer. In 2020 en 2021 daalde de energie-efficiëntie sterk vanwege de teruggelopen reizigersaantallen tijdens de lockdowns. Ook begin 2022 hadden we nog te maken met een lockdown, maar we zagen dat de energie-efficiëntie terugkeerde naar het niveau van voor de pandemie. Dat zette verder door. In 2024 reden we 34,5% efficiënter dan in 2013. Ten opzichte van 2023 is het een verbetering van 4,7%. Deze ontwikkeling is te danken aan de stijging van 2,5% van het aantal reizigerskilometers ten opzichte van dat in 2023, maar ook aan het energieverbruik bij bus dat met 8,2% daalde door de ingebruikname van efficiëntere elektrische bussen.

Tabel 19 Energieverbruik (kWh) per reizigerskilometer¹

		2024	2023	2022	2021	2020	2019
Bus	Energie-efficiëntie	0,272	0,288	0,357	0,566	0,646	0,427
	Verbetering energie-efficiëntie t.o.v. peil 2013	41,9%	38,5%	23,8%	-20,90%	-38%	8,80%
Metro	Energie-efficiëntie	0,157	0,173	0,206	0,331	0,324	0,178
	Verbetering energie-efficiëntie t.o.v. peil 2013	27,8%	20,8%	5,6%	-51,70%	-48,70%	18,50%
Tram	Energie-efficiëntie	0,132	0,134	0,194	0,32	0,315	0,147
	Verbetering energie-efficiëntie t.o.v. peil 2013	24,7%	23,7%	-10,3%	-81,80%	-79,0%	16,40%
Bus, Metro Tram (+DRIS)	Energie-efficiëntie	0,168	0,180 ²	0,230	0,373	0,386	0,213
	Verbetering energie-efficiëntie t.o.v. peil 2013	34,5%	29,8%	10,6%	-45,10%	-50,30%	17,20%

¹ Een bedrijf kan voor de berekening van de emissiefactor kiezen tussen Tank-to-Wheel-emissiefactoren (emissies bij alleen het verbruik van de brandstof) en Well-To-Wheel-emissiefactoren (emissies bij productie én verbruik van de brandstof). In eerdere jaarverslagen noemde GVB altijd Tank-To-Wheel-emissiefactoren. Met ingang van 2020 zijn we Well-To-Wheel-emissiefactoren gaan toepassen, in lijn met de richtlijnen van de CO₂-Prestatieladder.

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

Energieprijzen en besparing

GVB, met de afdeling Metro in het bijzonder, is een grootverbruiker van stroom. De energieprijz speelt een bepalende rol in de kostprijs van het OV. Daarom is onze aandacht voor energiebesparing in 2024 opnieuw groot geweest. We hebben oog voor allerlei verbeteringen: van vroegtijdig vervangen van tl-verlichting tot optimalisatie van onze klimaatinstallaties.

Energieprijs speelt bepalende rol in kostprijs van OV

Investeren in energiebesparing

Het succes van de energiebesparende maatregelen in 2024 is aanleiding voor GVB om verder te gaan met een energieprogramma. We streven daarbij naar een structurele energiebesparing van 13 GWh in 2026 ten opzichte van 2023. Dit willen we bereiken door te investeren in energie-efficiënte infrastructuur en gebouwen, voertuigmodificaties en structureel energiemanagement. Onderdeel daarvan is het



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

verhogen van de spanning op het tramnetwerk. De oplevering daarvan is eind 2027. Ook plaatsen we vanaf het tweede kwartaal van 2025 zonnepanelen op de remise in de Lekstraat. Verder hebben we in 2024 grote investeringen gedaan in onze infrastructuur. Daarmee moet in het derde kwartaal van 2025 de teruglevering van remenergie van metro's aan het openbare net mogelijk zijn. Zo kunnen we 4,5% energie besparen.

Ook op andere fronten hebben we op kosten bespaard. Zo gebruiken we ledverlichting in de stations en tunnels, en schakelen we in de nacht zo veel mogelijk af in de stations.

Op stations en in tunnels gebruiken we ledverlichting

Lokaal energienet steeds voller

Netbeheerder Liander kan in Amsterdam niet voldoen aan de groeiende vraag naar elektriciteit. Dit raakt ook GVB. In 2022 waren er in Noord 'transportbeperkingen', waardoor we minder energie kregen dan nodig is voor de elektrificatie van onze busvloot. Deze beperkingen zijn in 2023 verholpen. Op dit moment hebben we nog steeds te maken met andere beperkingen, specifiek bij station Noord en het Olof Palmeplein, die impact hebben op buslijnen 34 en 35.

GVB geen prioriteit voor netbeheerder

De Autoriteit Consument en Markt (ACM) publiceerde in 2024 een prioriteitenlijst voor de levering van toekomstige elektriciteit. Helaas heeft GVB, net als NS, ProRail en alle andere stads- en streekvervoerders, geen voorrang meer bij toekomstige stroomaansluitingen. Samen met stadsvervoerders RET en HTM is GVB een beroepsprocedure gestart om alsnog voorrang te krijgen bij de levering van stroom. Het College van Beroep voor het Bedrijfsleven behandelde deze zaak in december 2024. In 2025 wordt een uitspraak verwacht.

Zorgen over laadmogelijkheden veren

Er zijn 6 laadlocaties met slimme laadsoftware opgeleverd, waarmee we met minder energie toch alle elektrische bussen op tijd kunnen opladen. Dat betekent niet dat alle knelpunten zijn weggenomen: begin 2026 stromen nieuwe, volledig elektrische veren binnen die moeten worden gevoed door laadstations aan het IJ. Er bestaat nog geen zekerheid over de benodigde aansluitingen met voldoende capaciteit. Voldoende aanbod van energie is daarmee een blijvende zorg.

Railinfrabedrijf en duurzaamheid

GVB is continu bezig het Railinfrabedrijf (RIB) te verduurzamen. Een van de doelen is dat het RIB vanaf 2030 geen fossiele brandstoffen meer gebruikt. Dan zijn onze bouwplaatsen emissievrij. We bekijken hoe en met welke voertuigen we projecten in de stad uitvoeren. Voor zware diesels zoeken we alternatieven, evenals voor klein materieel en dieselaggregaten. Zo hebben we in het boekjaar 2 elektrische locomotieven in onze vloot kunnen opnemen, waardoor we geen diesellocomotieven hoeven te gebruiken. Ook willen we minder (transport)bewegingen maken.

GVB is continu bezig het Railinfrabedrijf te verduurzamen

Wat betreft het elektrificeren van voertuigen halen we het doel voor 2030 nu al voor 95% zeker. Het elektrificeren van onze zwaardere voertuigen is echter moeilijker, omdat het vooralsnog inefficiënt of erg duur is. Omdat we dit proces willen versnellen, hebben we er extra financiering voor aangevraagd, maar de ontwikkeling en levering – zeker van grotere voertuigen zoals een bovenleidingmontagewagen – kost veel tijd.

Een ander doel is om in 2030 de Milieukostenindicator toe te passen bij alle aanbestedingen van het RIB. Daarbij dagen we aannemers uit om na te denken over de milieu-impact van hun materiaalgebruik.



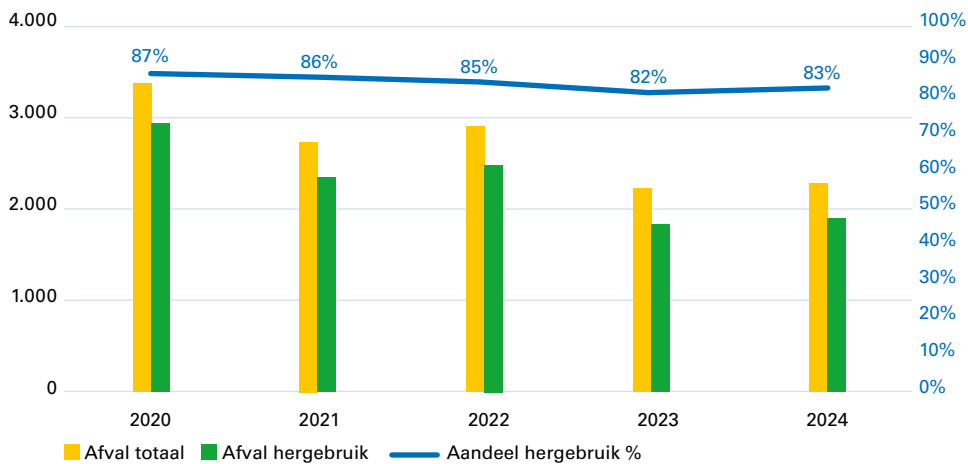
KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Hergebruik van afval

Het aandeel hergebruikt afval in 2024 is 82,89%. Dat is meer dan het percentage van 2023, maar volgt wel dezelfde bandbreedte als de afgelopen jaren. De totale hoeveelheid afval is licht gestegen naar 2268,05 ton.

Oude bedrijfskleding wordt door de leverancier opgehaald en duurzaam verwerkt bij circulaire textielverwerkers. Daarnaast zorgen herbruikbare koffiebekers voor minder afval, omdat GVB geen gebruik meer maakt van kartonnen bekens.

Afvaloverzicht in ton



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Financieel resultaat

Het financieel resultaat van GVB is in 2024 bepaald door een verdere toename van de reizigersopbrengsten en de contractopbrengsten vanuit de Vervoersconcessie Amsterdam. De reizigersopbrengsten lagen in 2024 ruim 1% hoger dan gebudgetteerd.

De regering heeft in 2023 besloten het regionale OV in 2024 structureel extra te ondersteunen. Hierdoor werd het mogelijk om de voorziene tariefstijging in het regionale OV structureel af te wenden, waarbij er in 2025 weer reguliere indexatie van de tarieven zal plaatsvinden. Via Vervoerregio Amsterdam heeft GVB € 36,8 miljoen tariefcompensatie ontvangen (LTI-compensatie) en € 6,1 miljoen (excl. btw) extra compensatie voor studenten-OV (SOV-compensatie).

Kostenbesparingen

In de achterliggende jaren zijn inspanningen geleverd om de indirecte kosten te verlagen. In 2023 is een extern onafhankelijk onderzoek naar het kostenniveau van GVB inclusief deze besparingen uitgevoerd, met als resultaat dat GVB marktconform is gebleken ten opzichte van de benchmark.

In onze bedrijfsvoering zijn we gericht op kostenbesparingen en efficiëncyslagen, onder andere door het verhogen van de productiviteit. Onze belangrijkste aandachtspunten bij het behalen van de besparingen en verbeterlagen zijn de processen, cost control en risicomangement. Alle afdelingen binnen GVB hebben doelstellingen om meer efficiënt te werken met concrete besparingsdoelstellingen, zoals het beperken van arbeidsverzuim waardoor extra inhuur overbodig wordt, energiebesparende maatregelen en kostenbesparingen per afdeling. Daarop wordt strak gestuurd. De belangrijkste factoren in 2024 die de productiviteit en het meer efficiënt worden hebben beïnvloed, waren arbeidsverzuim en uitval.

Resultaat 2024

Het resultaat na belastingen over 2024 bedraagt € 2,5 miljoen negatief (2023: € 0,2 miljoen negatief).

Tabel 20 Resultaat

Bedragen in miljoenen euro's	2024	2023	verschil
Bedrijfsopbrengsten	622,5	593,5	29,0
Bedrijfslasten	619,5	590,4	29,1
Bedrijfsresultaat	3,0	3,1	-0,1
Financiële baten en lasten	-6,1	-3,8	-2,3
Resultaat voor belastingen	-3,1	-0,7	-2,4
Vennootschapsbelasting	0,6	0,5	0,1
Resultaat na belastingen	-2,5	-0,2	-1,1

Bedrijfsopbrengsten

De bedrijfsopbrengsten over 2024 zijn in vergelijking met 2023 met € 29,0 miljoen toegenomen tot € 622,5 miljoen.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Tabel 21 **Bedrijfsopbrengsten**

Bedragen in miljoenen euro's	2024	2023	verschil
Netto-omzet	583,3	529,4	53,9
Transitievergoeding (TVOV)	0,0	40,9	-40,9
Beschikbaarheidsvergoeding 2022	0,0	-4,1	4,1
Overige bedrijfsopbrengsten	39,2	27,3	11,9
Bedrijfsopbrengsten	622,5	593,5	29,0

Netto-omzet

De netto-omzet is gestegen met € 53,9 miljoen. De reizigersopbrengsten zijn toegenomen met € 3,1 miljoen. De contractopbrengsten zijn per saldo toegenomen met € 54,1 miljoen. De opbrengsten uit werken voor derden zijn met € 3,3 miljoen gedaald.

De netto-omzet is gestegen met € 53,9 miljoen

De contractopbrengsten 2024 uit de Vervoerconcessie Amsterdam, bestaande uit de exploitatiesubsidie OV, de contractopbrengsten voor Sociale Veiligheid en de verrekentarieven volgens het contract, zijn in 2024 positief vanwege de ontvangen compensatie voor het niet verhogen van de tarieven in 2024.

Reizigersopbrengsten

De gemiddelde ritprijs van Bus, Tram en Metro is in 2024 ten opzichte van 2023 met 9,2% gestegen tot € 1,54 (2023 € 1,41). Deze stijging wordt enerzijds veroorzaakt door een gemiddelde prijsverhoging en anderzijds door een andere samenstelling van de verkochte reisproducten. Op basis van de 255,6 miljoen gemaakte reizigersritten (3,2% meer dan in 2023) realiseerde GVB reizigersopbrengsten van € 351,6 miljoen (2023: € 348,5 miljoen). Metro hanteert met ingang van 2024 een nieuw systeem om de ritten te registreren.

Contractopbrengsten Vervoerconcessie Amsterdam

Een belangrijk onderdeel van de concessievoorwaarden vormen de afspraken over de groei van het aantal reizigers en de afname van de netto-exploitatiesubsidie. Doelstelling in de concessie-afspraken uit 2013 was dat de netto-exploitatiesubsidie zou afnemen van € 102 miljoen in 2012 naar nihil in 2024.

Tabel 22 **Netto-omzet**

Bedragen in miljoenen euro's	2024	2023	verschil
Reizigersopbrengsten	351,6	348,5	3,1
Contractopbrengsten	172,6	118,5	54,1
Vervoerconcessie Amsterdam*	30,6	0,0	30,6
Verencontract	21,2	19,6	1,6
AMRI-contract**	120,8	98,9	21,9
Opbrengsten uit werk voor derden	59,1	62,4	-3,3
Netto-omzet	583,3	529,4	53,9

* Inclusief verrekening bonus/malus en contractuele boetes.

** Inclusief meerjarenvervangingsplan railinfrastructuur tram.

Het jaar 2024 laat een lichte stijging zien van de reizigersritten en daarmee de reizigersopbrengsten. In de reizigersopbrengsten zit een bedrag van € 2,2 miljoen aan reizigersopbrengsten die gerelateerd zijn aan 2023 en eerder. Daarnaast is er een negatief bedrag van € 0,7 miljoen inbegrepen als resultaat van de overlopende post reisrechtverdeling per balansdatum.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Vervoersconcessie Amsterdam

Bedragen in miljoenen euro's	2024	2023
LTI-compensatie	36,8	0,0
SOV-compensatie	6,1	0,0
Exploitatiesubsidie	-12,3	-7,1
Totaal	30,6	-7,1

In 2023 was er per saldo sprake van een negatief contractresultaat. Dit is in 2023 opgenomen onder de kosten voor uitbesteed werk en andere externe kosten.

Bedrijfslasten

In 2024 bedroegen de bedrijfslasten € 619,5 miljoen (2023: € 590,4 miljoen). De toename van lonen en salarissen wordt voornamelijk veroorzaakt door een toename van het aantal fte en door cao-stijgingen. De toename van het uitbesteed werk en andere externe kosten wordt voornamelijk veroorzaakt door een stijging van kosten voor de uitvoering van projecten.

In 2024 bedroegen de bedrijfslasten € 619,5 miljoen

Tabel 23 **Bedrijfslasten19**

Bedragen in miljoenen euro's	2024	2023	verschil
Lonen en salarissen	221,0	207,7	13,3
Sociale lasten en pensioenbijdragen	54,8	51,6	3,2
Uitbesteed werk en andere externe kosten	291,7	282,1	9,6
Grond- en hulpstoffen	18,9	16,0	2,9
Afschrijving op materiële vaste activa	36,3	33,3	3,0
Overige bedrijfslasten	-3,2	-0,3	-2,9
Bedrijfslasten	619,5	590,4	29,1

Dividend

Aan de algemene vergadering van aandeelhouders van 16 mei 2025 wordt voorgesteld om over 2024 geen dividend aan de aandeelhouder uit te keren.

Liquiditeit

Het saldo liquide middelen bedroeg op 31 december 2024 € 52,4 miljoen (31 december 2023: € 50,0 miljoen).

GVB Activa BV heeft in 2024 de huidige Revolving Credit Facility (RCF) van € 350 miljoen, aangegaan met BNG Bank en de Nederlandse Waterschapsbank geherfinancierd waarbij de looptijd is verlengd van 15 december 2024 tot en met 14 december 2026 en waarbij de limiet is verhoogd met € 77 miljoen tot € 427 miljoen.

Op 16 december 2024 zijn de forward starters Vaste Limiet A, ten bedrage van € 142 miljoen, en Vaste Limiet B, ten bedrage van € 56 miljoen beschikbaar gesteld door BNG Bank en de Nederlandse Waterschapsbank.

De Vaste Limiet A heeft een looptijd van 30 jaar waarbij de aflossing van € 4,7 miljoen voor het eerst zal plaatsvinden op 31 december 2025. De Vaste Limiet B heeft een looptijd van 12 jaar waarbij de aflossing van € 4,7 miljoen voor het eerst zal plaatsvinden op 31 december 2025.

GVB Activa BV heeft op 15 april 2020 additionele externe financiering aangetrokken bij de BNG Bank en de Nederlandse Waterschapsbank ten bedrage van € 150 miljoen met een looptijd van 30 jaar. De aflossing bedraagt € 5,0 miljoen per jaar.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Vervoerregio Amsterdam, de concessieverlener voor het openbaar vervoer, heeft eind 2013 afspraken gemaakt met GVB Exploitatie BV over de uitvoering van het openbaar vervoer tot en met 14 december 2024. Op 26 november 2024 heeft het dagelijks bestuur van Vervoerregio Amsterdam besloten tot verlenging van de concessie Amsterdam met een periode van twee jaar, van 15 december 2024 tot medio december 2026. Vervoerregio Amsterdam en GVB Exploitatie BV hebben daarbij als streven om in 2025 de nieuwe concessie Amsterdam in werking te laten treden. De verlenging van twee jaar heeft als doel de continuïteit van het openbaar vervoer in het concessiegebied Amsterdam te waarborgen tot het moment dat de nieuwe concessie van start gaat. Op het moment van inwerkingtreding van de nieuwe concessie Amsterdam 2025 dient de verlengde concessie te worden beëindigd. De verlenging van de concessie was een voorwaarde voor het behouden van de langlopende financiering. De langlopende financiering geeft GVB voldoende ruimte om haar continuïteit te waarborgen en haar investeringen te kunnen voldoen.

Tabel 24 **Liquide middelen**

Bedragen in miljoenen euro's	2024	2023	verschil
Liquide middelen	52,4	50,0	2,4

Vermogen

Het resultaat 2023 na belastingen is onttrokken aan het groepsvermogen van GVB. Het groepsvermogen op 31 december 2024 bedraagt € 97,7 miljoen. Het vreemd vermogen is in 2024 met € 62,2 miljoen gestegen tot € 571,1 miljoen. Het vreemd vermogen is vooral hoger door de hogere langlopende schulden.

Tabel 25 **Vermogen**

Bedragen in miljoenen euro's	2024	2023	verschil
Groepsvermogen	97,7	100,2	-2,5
Vreemd vermogen	571,1	508,9	62,2
<i>Langlopende schulden</i>	<i>313,6</i>	<i>223,0</i>	<i>90,6</i>
<i>waarvan financieringskosten</i>	<i>-0,1</i>	<i>-0,1</i>	<i>0,0</i>
<i>Kortlopende schulden</i>	<i>240,2</i>	<i>262,0</i>	<i>-21,8</i>
<i>Voorzieningen</i>	<i>17,4</i>	<i>24,0</i>	<i>-6,6</i>

Kostendeckingsgraad

De kostendeckingsgraad drukt de verhouding uit tussen de reizigersopbrengsten en het totaal van de exploitatiesubsidie vervoersconcessie Amsterdam plus de reizigersopbrengsten. De kostendeckingsgraad is in 2024 gedaald naar 95,1%. Dit is exclusief de amortisatie investeringsbijdragen, de kapitaallastenvergoeding voor rijdend materieel en de subsidie voor Sociale Veiligheid, allen van Vervoerregio Amsterdam.

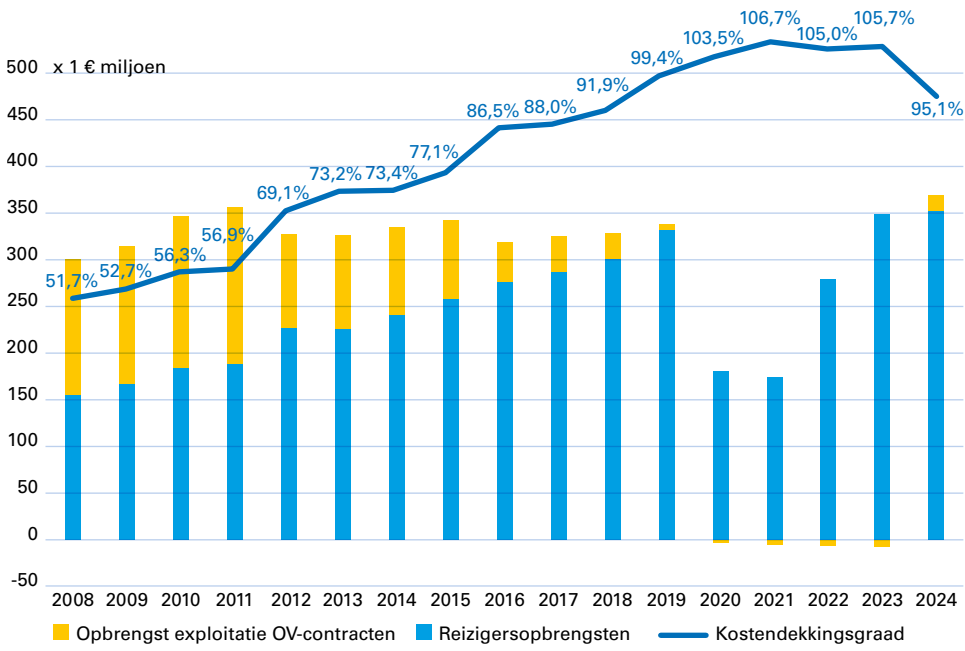


KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Figuur 2 **Ontwikkeling kostendekkingsgraad exclusief investeringsbijdrage**



KPMG Audit
 Document waarop ons rapport
 3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
 (mede) betrekking heeft.
 KPMG Accountants N.V.

Vooruitblik

GVB is vervlochten met de stad en wil graag het openbaar vervoer in Groot-Amsterdam blijven aanbieden. Daarom spannen we ons in om de nieuwe concessie hiervoor gegund te krijgen, die loopt tot 2035. Na de afwijzing in 2024 door Vervoerregio Amsterdam van de bieding van GVB voor de concessie, werken we aan een nieuwe bieding. Het jaar 2025 zal voor een groot deel in het teken staan van onze inzet hiervoor. De huidige concessie is met 2 jaar verlengd, zodat we het OV in de stad voorlopig kunnen blijven aanbieden.

Om in 2025 aantrekkelijk, betaalbaar en betrouwbaar openbaar vervoer te kunnen blijven bieden, hebben we 3 topprioriteiten benoemd: we dringen uitval terug door te beschikken over voldoende personeel en materieel, we richten ons op een financieel gezonde organisatie, en we verhogen de reizigerstevredenheid door de reisinformatie bij verstoringen te verbeteren.

We blijven ons profileren als een van de topwerkgevers van Amsterdam. Om dat te blijven, moeten we de uitdaging aangaan om meer medewerkers te vinden in de nog altijd zeer krappe arbeidsmarkt. De ambitie is groot: in 2025 hebben we zo'n 750 extra mensen nodig. Vooral in de exploitatie merken we de gevolgen van het tekort. Dat vraagt om creativiteit. Om meer personeel aan te trekken, blijven we campagnes voeren via allerlei kanalen. Onze opleidingen zijn succesvol, dus die blijven we aanbieden. Ook zetten we de acties voort om mensen aan ons te binden, zoals de tekenbonus voor bestuurders en de aanbrenghonus voor onze medewerkers, en direct in dienst komen bij GVB voor buschauffeurs. In 2025 richten we de schijnwerpers ook meer op GVB als technische werkgever voor monteurs en technici.

In 2025 hebben we zo'n 750 extra mensen nodig

De beschikbaarheid van medewerkers hangt ook nauw samen met het verzuim. Dat is op sommige afdelingen nog steeds te hoog en we hebben ook veel te maken met langdurig verzuim. Onze gedragsmatige aanpak in combinatie met de inzet op vitaliteit blijven we volhouden en we houden de vinger aan de pols om oorzaken te achterhalen en verbeterpunten door te voeren.

De beschikbaarheid van het materieel is vooral bij Bus een knelpunt. We hopen in 2025 van een aantal oude dieselbussen afscheid te nemen en nieuwe elektrische bussen in onze vloot op te nemen. Verder gaan we zo veel mogelijk over van correctief onderhoud naar preventief onderhoud.

Reizigers vinden juiste reisinformatie bij verstoringen uiterst belangrijk. Hier kunnen we nog veel verbeteren. Juiste informatie op de borden bij de haltes bij verstoringen en betere informatie over niet-functionerende liften en roltrappen zijn gewenst. Informatie bij verstoringen wordt verbeterd. Als de processen volledig zijn ingericht, kunnen we snel juiste informatie op de DRIS-panelen weergeven. Mensen die zonder lift of roltrap niet in onze voertuigen kunnen komen, gaan we reisadviezen geven op basis van hun reizigersprofiel. De informatie over liften en roltrappen via Seintje gaan we uitbreiden en we gaan een geautomatiseerde dienst aanbieden die verstoringen meldt en alternatieve routes genereert op basis van het reisgedrag.

De laatste jaren is de dynamiek in de stad groter dan ooit. Evenementen, demonstraties en werkzaamheden zijn talrijk en vaak moeten we dan voor omleidingen zorgen. In 2025 bestaat Amsterdam 750 jaar, wat natuurlijk groots gevierd moet en gaat worden. Daar bereiden we ons op voor.

We bereiden ons voor op viering 750 jaar Amsterdam

Ons doel om in 2025 uitstootvrij te rijden en varen, dat we als strategisch doel hadden benoemd, moeten we helaas loslaten. Onze plannen hebben vertraging opgelopen,



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

omdat de bestelde elektrische bussen niet tijdig zijn geleverd. Die verwachten we deels in 2025 en deels in 2026. Alle verdere inzet voor emissievrij vervoer zetten we voort.

Aan het thema diversiteit en inclusie bouwen we in 2025 verder. Naar buiten toe onder andere met uitingen op trams, maar intern gaan we ook het nodige ondernemen, zoals trainingen en campagnes. Een speciale werkgroep voor dit onderwerp staat op de agenda. Ook stellen we het diversiteitsbeleid voor 2025-2028 vast met een geactualiseerd beleid en heldere gedragskaders, en plannen om de bewustwording te versterken en ontwikkelmogelijkheden te faciliteren.

Veiligheid krijgt ook extra aandacht. We gaan werken volgens de NEN Safety Culture Ladder om een veiligheidscultuur te bewerkstelligen. Omdat vallen en struikelen het vaakst worden gemeld als incident, gaan we dit terugdringen met een verplichte toolbox voor alle medewerkers.

Veiligheid krijgt ook extra aandacht

Het jaar 2025 is een mijlpaal in de geschiedenis van GVB: we bestaan 125 jaar. Dit jubileum gaan we op verschillende manieren vieren en dat zal niet onopgemerkt blijven in de stad.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.



18 Slotervaart

2255



GVB

VDL

60-BSN-7



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
310172325W00 196268AVN 4.0
19 maart 2025

(naam) bevestiging leeft
KPMG Accountants N.V.

Governance

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



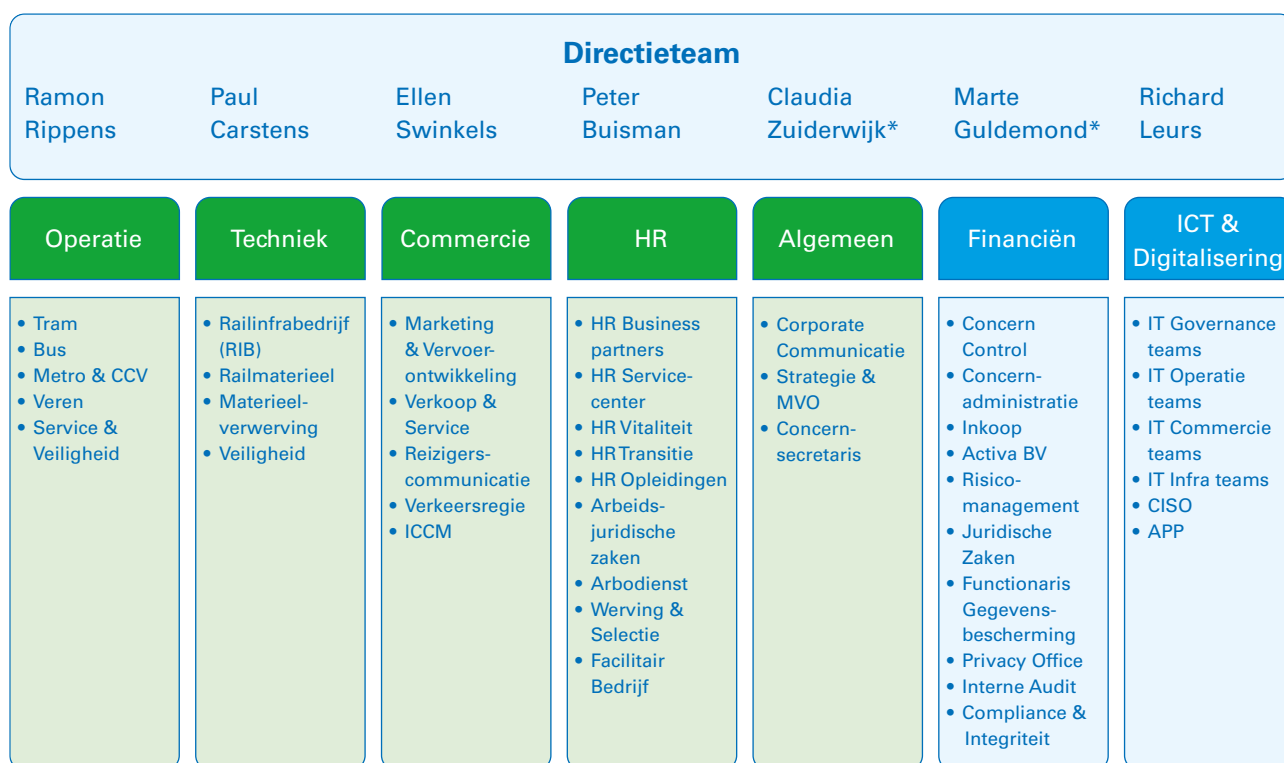
Hoofdlijnen

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

Organisatiestructuur

GVB werkt met een directieteam (DT) dat bestaat uit 7 leden: naast de 2 statutaire directeuren zijn 5 directeuren lid van het DT.

Figuur 3 **Organisatiestructuur GVB**



* = statutaire directie

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

Bestuurlijke gegevens

Directie

Samenstelling

De topstructuur van GVB Holding NV bestaat eind 2024 uit een tweehoofdige directie: een algemeen directeur en een financieel directeur. De statutaire directie is verantwoordelijk voor het besturen van GVB en wordt benoemd voor 4 jaar, met de mogelijkheid tot herbenoeming van elke keer 4 jaar. De leden maken ook deel uit van het directieteam.



KPMG Audit
 Document waarop ons rapport
 3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
 (mede) betrekking heeft.
 KPMG Accountants N.V.

Het 7-koppige directieteam is verantwoordelijk voor de integrale besturing van de organisatie en het realiseren van de strategie. De leden werken samen vanuit een gelijkwaardige positie. De interdisciplinaire samenstelling maakt integrale bestuurlijke besluitvorming mogelijk en vergroot de executiekracht van de organisatie.

Leden van het directieteam worden geselecteerd op basis van brede ervaring, achtergrond, vaardigheden, kennis en inzichten, waarbij het belang van een evenwichtige man-vrouwverhouding nadrukkelijk meeweegt. De verdeling in de directie gedurende 2024 was 57% man (4 mannen) en 43% vrouw (3 vrouwen).

Reglement

Conform artikel 13 van de statuten wordt de taakverdeling van de directie, haar werkwijze en haar relatie tot de rvc, de aandeelhouder en de ondernemingsraad vastgesteld in een reglement. De directie heeft bij unaniem besluit op 19 augustus 2022 verklaard in te stemmen met de inhoud van het directiereglement en de daarin opgenomen regels en, voor zover deze van toepassing zijn op de directie dan wel haar afzonderlijke leden, deze te zullen naleven, en nieuwe statutaire directeuren eveneens deze verklaring te laten afleggen en ondertekenen. De directie heeft in de eerste reguliere vergadering van 2025 met de rvc over het verslagjaar 2024 een verklaring afgelegd dat ze de rvc in het betrokken kalenderjaar van alle relevante informatie heeft voorzien die de rvc nodig heeft voor een behoorlijke taakuitoefening.

Personalia statutaire directie (ultimo 2024)

Claudia Zuiderwijk, algemeen directeur

In dienst sinds 1 oktober 2020.

Tweede termijn tot en met september 2028 (herbenoemd in december 2023).

Aandachtsgebieden

Strategie & MVO, Operatie, Techniek, Commercie, Human Resources, Concernsecretariaat, Corporate Communicatie (inclusief stakeholdermanagement).

Nevenfuncties

Lid raad van commissarissen Tata Steel (per januari 2024)

Lid bestuur Railforum (2022-heden)

Lid Curatorium Hemingway (2023-heden)

Marte Guldemond, financieel directeur

Eerste termijn tot en met augustus 2028 (eerste benoeming in juli 2024).

Aandachtsgebieden

Concern Control, Concernadministratie, IT, Inkoop, Activa BV, Facilitair Bedrijf, Risicomanagement, Compliance & Integriteit, Juridische Zaken, Privacy, Functionaris Gegevensbescherming, Interne Audit.

Het directieteam bestaat, naast de statutaire directie, uit:

Ellen Swinkels, directeur Commercie

Peter Buisman, directeur HR

Paul Carstens, directeur Techniek

Richard Leurs, directeur ICT & Digitalisering

Ramon Rippens, directeur Operatie

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



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Raad van commissarissen

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

Omvang en samenstelling

De vennootschap heeft een rvc bestaande uit 5 personen. De profielschets, die in 2018 geactualiseerd is, regelt de omvang en samenstelling van de rvc. De rvc bespreekt deze profielschets bij elke wijziging met de algemene vergadering en de ondernemingsraad. De profielschets is gepubliceerd op onze website.

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

De benoemingstermijn van rvc-leden is 4 jaar. Hierna kan een commissaris voor 4 jaar worden herbenoemd. GVB valt onder de Wet bestuur en toezicht. Dit heeft gevolgen voor het aantal toezichthoudende functies dat een commissaris wettelijk is toegestaan te bekleden en de rol die een commissaris vervult bij andere organisaties.

Governance rvc

De rvc beschikt over een reglement dat in 2019 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. De actualisatie van de Nederlandse Corporate Governance Code 2022 gaf in 2023 geen aanleiding het rvc-reglement aan te passen.

Commissies van de rvc

De rvc heeft een auditcommissie en een remuneratie- en HR-commissie ingesteld. Zo nodig wordt tijdelijk een selectie- en benoemingscommissie ingesteld. De rvc stelt deze commissies uit zijn midden samen. De taak van de commissies is om de besluitvorming van de rvc voor te bereiden. De (hele) rvc blijft verantwoordelijk voor besluiten, ook als deze zijn voorbereid door een commissie. De commissies hebben elk een eigen intern reglement waarin taken, verantwoordelijkheden en de werkwijze zijn omschreven. De reglementen van de auditcommissie, de remuneratiecommissie en de selectie- en benoemingscommissie zijn te raadplegen op onze website. De commissies brengen verslag uit aan de rvc.

Rvc-documenten op website GVB

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



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Tabel 26 **Rooster van benoeming en aftreden ultimo 2024**

Naam	Benoemd op voordracht	Datum benoeming	Benoemd tot	Benoemingsperiode
Mevrouw mr. E.F. (Elfrieke) van Galen		22-12-2021	22-12-2025	2 ^e termijn
De heer drs. P.H. (Peter) Smink Msc		18-05-2022	18-05-2026	2 ^e termijn
De heer drs. P. (Peter) Meijer	Ondernemingsraad	16-12-2020	15-12-2024	1 ^e termijn ¹
Mevrouw drs. P.J. (Petra) de Ruiter		22-12-2021	22-12-2025	1 ^e termijn
Nieuw lid		2025	2029	1 ^e termijn

¹ Commissarissen treden uiterlijk af op de dag van de eerste Algemene Vergadering die wordt gehouden nadat de vier jaren na de laatste (her)benoeming zijn verstreken (ex art 16 lid 11 statuten).

Verklaring raad van commissarissen

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

Personalia raad van commissarissen (ultimo 2024)

Mr. E.F. (Elfrieke) van Galen

Voorzitter

Lid remuneratie- & HR-commissie

Lid selectie- en benoemingscommissie

Commissaris sinds oktober 2017 (tweede en tevens laatste benoemingstermijn)

Functie

Partner bij TheRockGroup BV

Nevenfuncties

Lid raad van commissarissen Meerlanden

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

Triodos Renewable Europe Fund/lid raad van toezicht Triodos Fair Share Fund

Non-executive board member SEKEM

Lid raad van commissarissen Royal Schiphol Group

Bestuurslid Stichting Bergplaats van Lippe-Biesterfeld

Drs. P.H. (Peter) Smink

Vice-voorzitter

Voorzitter auditcommissie

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

Functie

Directeur-generaal Belastingdienst



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Drs. P. (Peter) Meijer

Lid auditcommissie

Lid remuneratie- & HR-commissie

Commissaris sinds 16 december 2020 (eerste benoemingstermijn)

Functie

Adviseur voor ondernemingsraden

Nevenfuncties

Bestuurslid Stichting Werknemers Aandelen ECT

Drs. P.J. (Petra) de Ruiter

Voorzitter remuneratie- & HR-commissie

Lid auditcommissie

Commissaris sinds 22 december 2021 (eerste benoemingstermijn)

Functie

CEO Holland Casino

Op onze [website](#) staan de geactualiseerde gegevens over de rvc-leden.

Bezoldigingsbeleid

De raad van commissarissen heeft in 2017 het bezoldigingsbeleid van de statutaire directie van GVB Holding NV herijkt, met een versoering van het bezoldigingspakket als resultaat. Deze aanpassingen komen voort uit de wens van de algemene vergadering van aandeelhouders en de rvc om aan te sluiten bij het Beloningsbeleid Deelnemingen 2016 van gemeente Amsterdam en de maatschappelijke ontwikkelingen rondom dit thema. De algemene vergadering heeft het bezoldigingsbeleid GVB op 13 oktober 2017 vastgesteld.

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

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

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

Bezoldiging directie

Binnen het door de aandeelhouder vastgestelde beloningsbeleid stelt de rvc de bezoldiging van de statutaire directie vast. Op voorstel van de remuneratiecommissie heeft de rvc de samenstelling van het arbeidsvoorwaardenpakket goedgekeurd.

Conform het bezoldigingsbeleid 2017 bedraagt de eventuele ontslagvergoeding maximaal € 75.000. Bij vrijwillig ontslag wordt geen vertrekvergoeding uitgekeerd. GVB kent geen vorm van variabele beloning (geen bonus).

Toegepaste bezoldiging twee leden statutaire directie (bezoldigingsbeleid GVB 2017)

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



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

De Internal Pay Ratio is het verschil tussen de beloning van de bestuurder en de mediaan van de medewerkers. De IPR bij GVB is 3,7.

Honorarium raad van commissarissen

Het honorarium van de rvc-leden wordt vastgesteld door de algemene vergadering van aandeelhouders en is niet afhankelijk van de resultaten van GVB. Door de algemene vergadering is in 2017, met voorafgaande goedkeuring door Vervoerregio Amsterdam, besloten de bezoldiging van de rvc-leden in lijn te brengen met het Beloningsbeleid Deelnemingen gemeente Amsterdam uit 2016. De rvc heeft voor 2024 besloten het honorarium aan te passen aan de WNT-norm 2024, waarbij een rvc-lid 10% van de WNT-norm ontvangt en de voorzitter 15% van de WNT-II-norm. Het honorarium bedroeg voor 2024 voor leden € 23.300 en voor de voorzitter € 34.950. Dit is 10% van de oorspronkelijke WNT-norm (2024) voor de leden en 15% van de oorspronkelijke WNT-norm (2024) voor de voorzitter. Voor 2025 is besloten het honorarium aan te passen aan de WNT-norm (2025).

Bijdrage aan langetermijnwaardecreatie

Het bezoldigingsbeleid van GVB sluit aan bij de langetermijnstrategie van GVB en de daarbij behorende doelstellingen. Hiermee wordt een bijdrage geleverd aan de waardecreatie van GVB op de lange termijn. Het Bezoldigingsbeleid bevat geen prikkels (bijvoorbeeld geen bonus) die afbreuk kunnen doen aan de taakopdracht van de statutaire directie om de langetermijnbelangen van GVB te dienen. Ten slotte wordt opgemerkt dat GVB weliswaar niet valt onder de werkingssfeer van de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen in de publieke en semipublieke sector (WNT), maar dit laat onverlet dat de rvc een bezoldigingsbeleid onderschrijft dat aansluit op de normen zoals die gelden binnen de (semi)publieke sector en dat passend is voor de statutaire directie van GVB.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Risicomanagement

GVB opereert in de dynamische omgeving van de hoofdstad. Dit biedt kansen, maar brengt ook risico's met zich mee. GVB wil deze risico's beheersen. We brengen ze in beeld, nemen passende maatregelen en zorgen ervoor dat onze processen op orde zijn. Zo doen we er alles aan om het voortbestaan van GVB te garanderen en de reizigers een betrouwbare en veilige dienstverlening te kunnen blijven bieden.

Het effectief managen van risico's is onderdeel van onze reguliere bedrijfsvoering. De directie van GVB is hiervoor eindverantwoordelijk. De raad van commissarissen (rvc) ziet hierop toe. We inventariseren en beoordelen de strategische, operationele, financiële, rapportage- en compliancerisico's. We houden hier rekening mee bij de besluitvorming en bij de keuzes die we maken voor de operatie. De verantwoordelijke managers in de diverse lagen van onze organisatie nemen maatregelen waarmee de risico's zo ver mogelijk worden verkleind of voorkomen. De risico's worden besproken als onderdeel van de planning-en-controlcyclus.

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

We gaan uit van resultaatgerichte processturing met controls om de grootste risico's in de processen te beheersen. Cyclische beoordeling van de werking van deze controls leidt tot verbetering van de processen. Hiermee verankert GVB het risicomanagement in de uitvoering van de bedrijfsprocessen.

Frauderisico

Het frauderisico wordt door GVB periodiek geanalyseerd. Hierbij wordt gekeken naar interne fraude en externe fraude. Vermoedens van fraude leggen we vast in het incidentenregister en onderzocht. Het belangrijkste frauderisico binnen GVB betreft diefstal van bedrijfsmiddelen (fysiek en digitaal).

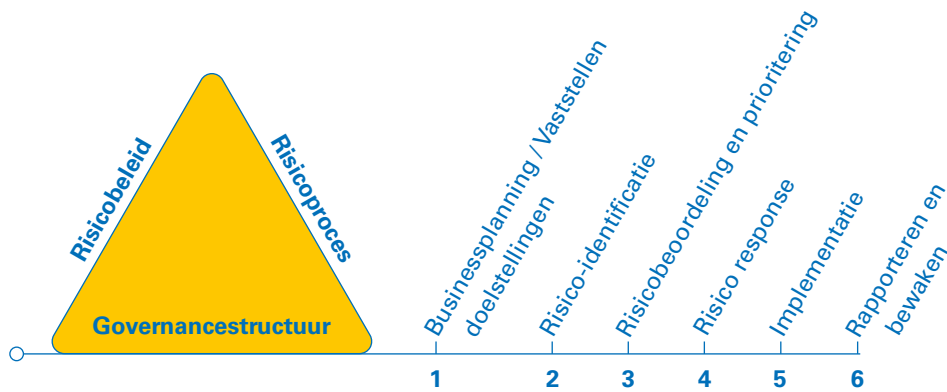
GVB beschikt over een gedragscode waarin onder andere aandacht wordt besteed aan hoe om te gaan met bedrijfsmiddelen van GVB. De code attendeert medewerkers op de mogelijkheid om misstanden en onregelmatigheden te melden bij het Meldpunt Integriteit.

In de cao van GVB is de Klokkenluidersregeling opgenomen. Het proces tot het opstellen van de frauderisicoanalyse zal in 2025 verder worden gestructureerd en geborgd in de risicobeheercyclus van GVB.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Figuur 4 Risicomanagementsysteem GVB



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

Risicobeleid

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

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

Governancestructuur voor risicomanagement

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

De afdelingen rapporteren hun risico's in de kwartaalrapportages. De directie beoordeelt per kwartaal de status en ontwikkeling van de belangrijkste risico's van GVB, inclusief de externe risico's (zoals veranderende wetgeving of veranderend beleid). De risicomanager brengt deze risico's samen in een totaalbeeld (het risicoprofiel) en legt dit samen met de belangrijkste beheersmaatregelen vast in het risicoregister. De directie rapporteert en legt verantwoording af over het systeem van risicobeheersing en interne controle aan de raad van commissarissen (rvc) na bespreking daarvan in de auditcommissie. Als er actie moet worden ondernomen of besluiten moeten worden genomen, kunnen deze in de rvc worden besproken.

Risicoproces

Met behulp van de GVB-risicomatrix inventariseren de afdelingen ten minste 2 keer per jaar wat hun (nieuwe) risico's zijn. Ze leggen deze vast in zogenoemde risicoregisters en stellen vast hoe ze deze (kunnen) beheersen. De introductie van nieuwe maatregelen wordt opgenomen in de jaarplannen om zeker te stellen dat ze worden geïmplementeerd en uitgevoerd. De risicomanager ondersteunt de afdelingen en coacht ze.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

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

De belangrijkste risico's voor GVB

GVB vervult een maatschappelijke functie en dat vraagt om een prudent risicobeleid. De omgeving is zeker niet risicovrij: de regio Amsterdam groeit fors, met systeemuitbreidingen als gevolg. Dit scheidt kansen voor GVB, maar brengt tegelijkertijd nieuwe risico's met zich mee. De impact van corona en van de energiecrisis toonde al de gevoeligheid van GVB voor grote (maatschappelijke) veranderingen. Het aantal reizigers nam plotseling fors af en het herstel duurde een tijd. Nu zien we bijvoorbeeld de groeiende wens van overheden en reizigers voor schoner vervoer en verduurzaming, maar ook de kwetsbaarheid van de toegang tot (betaalbare) energie. Verdere digitalisering en innovatie bieden kansen zoals nieuwe (betaal)systemen en slimmer gebruik van data, maar vergt ook steeds meer aandacht voor cybersecurity en de beveiliging van IT- en OT-systemen. Daarnaast is er toenemende aandacht voor bijvoorbeeld sociale veiligheid als gevolg van agressie en overlast in het openbaarvervoer.

GVB moet de impact van alle veranderingen opvangen. De belangrijkste maatregel daarvoor is een goede inrichting van de operationele processen, de administratieve processen en de projecten. Op hoofdlijnen onderscheiden we 4 risicocategorieën.

Tabel 27 **Risicocategorieën**

Risicocategorie	Beschrijving
Strategisch	Langetermijnrisico's met betrekking tot de strategische koers en de organisatiedoelen, onder andere door veranderende maatschappelijke en technologische ontwikkelingen.
Operationeel	Risico's op het vlak van dagelijkse bedrijfsvoering en prestaties als gevolg van inefficiënte processen, menselijk falen of externe gebeurtenissen waarbij we verschillende risicotypen onderscheiden zoals o.a: <ul style="list-style-type: none"> • Infrastructuur & assets; • Materieel & voertuigen; • Cybersecurity & IT/OT-systemen; • Personeel & capaciteit; • Fysieke en sociale veiligheid.
Financieel en rapportage	Risico's met een impact op budget, winstgevendheid en financiële stabiliteit en rapportage ten gevolge van o.a. de gehanteerde financiële structuur of instrumenten, of door het ontbreken van deugdelijke financiële controles.
Compliance	Risico's met betrekking tot het niet voldoen aan wettelijke voorschriften of andere geldende reglementen en normen. Deze kunnen voortkomen uit wet- en regelgeving, afspraken met toezichthouders of verplichtingen die voortvloeien uit contracten.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Risico's en beheersmaatregelen

De volgende tabellen geven inzicht in de belangrijkste risico's voor GVB, de mogelijke impact hiervan en de hiervoor getroffen maatregelen.

Tabel 28 **Strategische risico's**

Risico	Het risico op verlies van de concessie omdat de bieding van GVB niet wordt geaccepteerd.
Impact	Continuïteit van GVB als vervoerbedrijf is in gevaar.
Maatregelen	<ul style="list-style-type: none">• Gesprekken met VRA over de nieuwe concessie.• Inzicht in de voorliggende uitdagingen en (verander)opgave voor GVB.• Onafhankelijke toetsing op de verdien capaciteit van GVB gegeven tarieven, kosten en risico's.• Stresstesting van voorgestelde condities.• Verlenging van de huidige concessie voor een periode van 2 jaar.
Risico	Het risico op onvoldoende beschikbaar personeel als gevolg van structurele krapte op de arbeidsmarkt.
Impact	Tekorten in de personele bezetting van vervoer en onderhoud leiden tot beperkingen in de dienstregeling en/ of hogere kosten voor inhuur van externe medewerkers.
Maatregelen	<ul style="list-style-type: none">• Positionering van GVB als aantrekkelijke werkgever d.m.v. diverse arbeidsmarktcampagnes.• Verbetering van de leeftijdsverdeling op langere termijn.
Risico	Het risico dat de reizigersgroei anders verloopt dan geprognostiseerd, met mogelijke daling van reizigersopbrengsten als gevolg.
Impact	Er ontstaat verminderde dekking op de operationele kosten (in geval van daling) of een verhoogde opgave voor de vervoersprestatie (in geval van onvoorziene stijging).
Maatregel	<ul style="list-style-type: none">• Werken met bandbreedtes op vervoerprognose.• Aannames periodiek delen in DT / met stakeholders en analyse per doelgroep en kaartsoort.• Verscherpte aanpak van niet-betaald reizen, zoals in 2024 is ingevoerd.

Tabel 29 **Operationele risico's**

Risico	Het risico dat de netbeheerder niet op tijd of onvoldoende energie kan leveren om (de toename van) het energieverbruik te faciliteren.
Impact	(Onder andere) de elektrificatie van de busvloot en uitbreiding van de vervoerscapaciteit kunnen stagneren als gevolg van onvoldoende aansluitingen op het elektriciteitsnetwerk.
Maatregelen	<ul style="list-style-type: none">• Taskforce waar de gemeente en de netbeheerder zitting in hebben om de knelpunten in en rond Amsterdam versneld aan te pakken - opgericht in 2024.• Gebruikssimulator voor elektrisch vermogen om een nauwkeurig beeld te krijgen van de (toekomstige) vraag - is in ontwikkeling.• Werkgroep Energie die initiatieven ontwikkelt voor het opvangen van netcongestie - is ingericht.
Risico	Het risico dat de benodigde infrastructuur en materieel niet beschikbaar zijn als gevolg van onvoldoende onderhoud en/of verhoogde jaarlijkse inzet van assets.
Impact	De operationele performance verslechtert en de onderhouds- en vervangingskosten stijgen.
Maatregel	<ul style="list-style-type: none">• Optimalisatie van het assetmanagement-proces (ISO 55000-certificering).• Grote beurten op tijd en op scope uitvoeren, met een langere voorbereidingstijd en binding van de OEM door een LTSA-contract



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

(Capex).

- Planmatige uitvoering van de reguliere beurten binnen gestelde tijds- en kilometermarges (Opex).

Risico	Het risico op onvoldoende beschikbaarheid en prijsstijgingen van kritische onderdelen, o.a. als gevolg van geopolitieke ontwikkelingen.
Impact	Kosten stijgen en er is meer uitval van materieel met mogelijk een verstoorde dienstregeling als gevolg.
Maatregelen	<ul style="list-style-type: none">• Inzicht in kritische assets en 'spares'.• Leveranciers- en contractmanagement (vroegtijdig de juiste aantallen bestellen).• LTSA met leveringsclausule voor kritische onderdelen.
Risico	Het risico dat bij afwijkende situaties geen afdoende tijdelijke verkeersmaatregelen (TVM) opgesteld kunnen worden met gevolgen voor het werkend vervoersysteem (WVS).
Impact	Er ontstaat inkomstenderving en verlies van reizigerswaardering.
Maatregelen	<ul style="list-style-type: none">• Zo vroeg mogelijk inzichtelijk maken van de risico's en betrekken van (externe) stakeholders.• Verdere doorontwikkeling van het proces van vooruitblikken.• Ketensturing via 'Grip op uitval'.
Risico	Het risico op een stallingsbrand veroorzaakt door elektrische bussen.
Impact	Er is onvoldoende beschikbaar materieel voor de gevraagde exploitatie en er ontstaan additionele kosten als gevolg van schade en (tijdelijke) vervanging.
Maatregelen	<ul style="list-style-type: none">• Maatregelen die zijn uitgewerkt in het project Noodplannen en mitigatie Stallingsbrand.• Bewaking in de nacht door Brandwachten.
Risico	Het risico dat (lopende) projecten niet tijdig het beoogde resultaat opleveren
Impact	Minder voorspelbare resultaten, herstelwerk en extra kosten, uitloop en/of vertraging van projecten.
Maatregel	<ul style="list-style-type: none">• Versterken eigen projectmanagement door het verbeteren van proces- en projectmatig werken en sturen.

Tabel 30 **Cybersecurity & IT- en OT-risico's**

Risico	Het risico dat IT- en OT-systemen niet betrouwbaar en/of beschikbaar zijn als gevolg van een gerichte aanval van buitenaf of een incident.
Impact	Er is sprake van uitval van (besturings)systemen, modaliteit en/of operatie die leidt tot verstoorde dienstregelingen, datalekken en mogelijk gevaar voor veiligheid van de reiziger en medewerker als gevolg.
Maatregelen	<ul style="list-style-type: none">• Versterken van kennis, vaardigheden en werkwijzen op het gebied van cybersecurity, life cycle management en business continuity.• Uitvoering van een meerjarig integraal programma voor verbetering van de cybersecurity en informatiebeveiliging t.a.v. bestaande en nieuwe IT- en OT-systemen.
Risico	Het risico dat verouderde systemen en niet-goedgekeurde IT-oplossingen (ongewild) worden gebruikt binnen de organisatie.
Impact	Er ontstaan beveiligingsproblemen, inefficiënties en compliance-issues.
Maatregelen	<ul style="list-style-type: none">• Bewustwordingscampagnes.• Implementatie van tools en processen om het gebruik van Legacy-systemen en shadow-IT te detecteren en te beheren.• Modernisering van IT-infrastructuur.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Tabel 31 **Personele risico's**

Risico	Het risico op onvoldoende inzetbaar personeel als gevolg van arbeidsverzuim.
Impact	Er ontstaan beperkingen in de dienstregeling en de operationele kosten stijgen.
Maatregelen	<ul style="list-style-type: none"> • Preventief verzuimbeleid. • Implementatie gedragsmatige visie en aanpak. • 7-sporenplan gericht op o.a. analyse, coaching, en heractivatie.
Risico	Het risico dat (oud-)collega's sociale onveiligheid ervaren.
Impact	Dit levert een negatief imago op, als werkgever en als vervoerder. Het gevolg is verzuim met onvoldoende inzetbaar personeel.
Maatregelen	<ul style="list-style-type: none"> • Een aanpak om sociale veiligheid te versterken, als onderdeel van een breder plan om verbeteringen op het gebied van veiligheid te realiseren. • Campagne omgangsvormen 'Goed voor mekaar'. • Opening van een gemeentelijk loket met een GVB-vertrouwenspersoon.

Tabel 32 **Financiële & compliance risico 's, niet voldoen aan relevante nationale en of internationale wet- en regelgeving, waaronder de wet personenvervoer 2020 en concessiebesluit, relevant arbeidsrecht en wetgeving inzake veiligheid en gezondheid.**

Risico	Financieel risico als gevolg van het niet kunnen voldoen aan het programma van eisen van een nieuwe concessie.
Impact	GVB krijgt hoge boetes en moet exploitatiesubsidie terugbetalen.
Maatregelen	<ul style="list-style-type: none"> • Gesprekken tussen GVB en VRA over de nieuwe concessie. • Inzicht in de voorliggende uitdagingen en (verander)opgave voor GVB. • Onafhankelijke toetsing op de verdien capaciteit van GVB gegeven tarieven, kosten en risico's. • Stresstesting van voorgestelde condities.
Risico	Niet voldoen aan relevante nationale en/of internationale wet- en regelgeving.
Impact	Er volgen boetes, er ontstaat reputatieschade en de continuïteit van GVB wordt in gevaar gebracht (verliezen van de 'license to operate').
Maatregelen	<ul style="list-style-type: none"> • Verder in beeld brengen en actueel houden van wettelijk en normatief kader. • Inrichting, uitvoering en borging van proces binnen de diverse bedrijfsonderdelen. • Toetsing op werking van de beheerprocessen.



Tabel 33 **Fraude risico's**

Risico	Ontvreemding van materiaal of misbruik van GVB-materieel voor persoonlijk gewin
Impact	Financiële en reputatieschade
Maatregelen	<ul style="list-style-type: none"> • Versterking van het voorraadbeheer door nauwkeurige administratieve verwerking van binnenkomende en uitgaande goederen. • Beperking van onbevoegde toegang tot voorraden door middel van afsluitbare en beveiligde opslagruimten • Uitvoeren van steekproefsgewijze controles.
Risico	Verduistering van liquide middelen
Impact	Financiële en reputatieschade
Maatregelen	<ul style="list-style-type: none"> • Eliminatie van contante geldstromen binnen de organisatie. • Girale betalingen via internetbankieren, met toepassing van functiescheiding en procuratieregelingen. • Controle op financiële transacties.
Risico	Bewust onjuiste verrekening van manuren (bijvoorbeeld ziekteverzuim, diensten, werktijden) ten nadele van GVB
Impact	Financiële schade door onterechte loonkosten en incorrecte urenregistraties.
Maatregelen	<ul style="list-style-type: none"> • Duidelijke en afdwingbare procedures voor urenregistratie, ziekteverzuim en dienstroosters. • Monitoring en analyse van declaraties en registraties om afwijkingen te detecteren. • Functiescheiding (vier-ogenprincipe) bij het vastleggen en accorderen van uren in de administratieve systemen.
Risico	Misbruik van systeemrechten en bevoegdheden door medewerkers voor persoonlijk gewin
Impact	Financiële schade en reputatieschade (bijvoorbeeld bij schending van wet- en regelgeving)
Maatregelen	<ul style="list-style-type: none"> • Logging en monitoring van systeemactiviteiten. • Toepassen van functiescheiding binnen systemen en screening op mogelijke belangen conflicten (SoD's) bij het toekennen van rollen.



Interne besturing

Privacy-compliance

Privacy-compliance Persoonsgegevens

Alle personen die met GVB in contact zijn, zoals reizigers en medewerkers, moeten erop kunnen vertrouwen dat GVB zorgvuldig en vertrouwelijk omgaat met hun persoonsgegevens. Over hoe we dit doen, informeren we reizigers en medewerkers in onze privacyverklaring, die te lezen is op gvb.nl.

We passen onze privacyverklaring regelmatig aan als de ontwikkelingen bij GVB daar aanleiding toe geven. Bijvoorbeeld over het kunnen in- en uitchecken met een betaalpas. Medewerkers die in dienst treden, ontvangen deze informatie in de welkomstbrief en verder is die te vinden op het GVB-intranet. Reizigers verwijzen we daarnaar op onze GVB-website, bijvoorbeeld als ze zich aanmelden voor een GVB-account. We bieden de mogelijkheid om vragen te stellen of privacyrechten uit te oefenen.

Privacywetgeving

We informeren onze medewerkers regelmatig over de privacywetgeving en ze krijgen tools om te handelen volgens deze wetgeving. De verwerkingsprocessen bij GVB toetsen we periodiek. Daarnaast zorgen we voor goede afspraken in verwerkersovereenkomsten met onze leveranciers die persoonsgegevens verwerken in opdracht van GVB. De buitengewoon opsporingsambtenaren bij GVB verwerken persoonsgegevens onder de Wet Politiegegevens. Daarop voeren we sinds 2022 jaarlijks een audit uit.

Datalekken

In 2024 kwamen bij het GVB-meldpunt 18 meldingen van datalekken binnen. Daarvan zijn er 8 gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens. De meldingen hadden met name betrekking op inzage en verwijdering van het Mijn GVB-account. Meldingen worden besproken met de betreffende afdeling en we nemen maatregelen om incidenten in de toekomst te voorkomen.

Integriteit en omgangsvormen

GVB heeft een publieke taak en wordt deels gefinancierd met publieke middelen. Aantoonbaar voldoen aan maatschappelijke normen en wet- en regelgeving is daarin voor ons belangrijk. Een integere organisatie en bedrijfscultuur is essentieel voor de continuïteit van GVB. Het is een voorwaarde voor een bedrijfsvoering waarop klanten en stakeholders kunnen vertrouwen, op de korte en lange(re) termijn. Door het effectief managen van onze compliance- en integriteitsrisico's wordt bijgedragen aan de betrouwbaarheid en dienstverlenende taak van GVB en haar medewerkers.

We vinden het belangrijk dat reizigers, belanghebbenden en leveranciers vertrouwen hebben in onze organisatie en dat er een veilig werkklimaat is voor iedereen bij GVB. Dit is in diverse regelingen vastgelegd, waaronder ons integriteitsbeleid.

Ook in 2024 zijn diverse bewustwordingsinitiatieven uitgevoerd om het belang van integer handelen en het voldoen aan wet- en regelgeving voor GVB, de medewerkers, de reizigers en overige stakeholders te borgen in de organisatie.

Hoewel GVB daar niet toe verplicht is, onderschrijven we de bepalingen uit de Nederlandse Corporate Governance Code.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Het beheersen van compliance- en integriteitsrisico's is bij GVB een samenspel tussen de diverse functionarissen (onder meer van management, HR, risicomangement, inkoop en audit). De compliance- en integriteitsofficer adviseert gevraagd en ongevraagd het management ten aanzien van de beheersing van compliance- en integriteitsrisico's.

Integriteitsbeleid

We vinden het belangrijk dat reizigers, belanghebbenden en leveranciers vertrouwen hebben in onze organisatie en dat er een veilig werkklimaat is voor iedereen bij GVB. Dit is in diverse regelingen vastgelegd, waaronder ons integriteitsbeleid. In ons integriteitsbeleid staat beschreven wat we verstaan onder integer handelen en wat onze werkwijzen zijn. Elke nieuwe medewerker leest bij indiensttreding het integriteitsbeleid en ondertekent een verklaring van bekendheid met en naleving van dit beleid.

Bij GVB betekent integriteit dat wij vertrouwen hebben in elkaar en respect tonen voor elkaars meningen. Wij communiceren open en eerlijk met elkaar en komen onze afspraken na. GVB vindt het belangrijk dat we voldoen aan wet- en regelgeving en aan beleid en regels die we zelf hebben opgesteld.

Ook in 2024 zijn diverse bewustwordingsinitiatieven uitgevoerd om het belang van integer handelen en het voldoen aan wet- en regelgeving voor GVB, de medewerkers, de reizigers en overige stakeholders te borgen in de organisatie.

Gedragscode

Gastvrij, Veilig en Betrouwbaar zijn de kernwaarden van GVB. Het zijn de pijlers waarop onze GVB Gedragscode is gebaseerd. In onze gedragscode geven wij inhoud aan onze kernwaarden en geven wij aan wat wij op gebied van gedrag verwachten van al onze medewerkers. Gedrag dat niet alleen binnen GVB, maar ook om ons heen van ons verwacht wordt in de uitvoering van ons werk. Onze gedragscode helpt ons om op een prettige manier samen te werken en om een goede partner van de stad te zijn.

Zo vinden we het belangrijk dat iedereen zich welkom voelt bij ons. Gastvrijheid en professionaliteit zijn daarom belangrijke thema's. We willen fatsoenlijk omgaan met elkaar en met onze reizigers en relaties.

We werken veel in de openbare ruimte. Ons werk betreft voertuigen, verkeer en groepen mensen. Daarnaast werken we met persoonsgegevens en met geld of waardepapieren. Zorg voor elkaar en voor de reiziger is daarom extra belangrijk. Wij besteden daarom veel aandacht aan veiligheid, orde en netheid.

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

Meldregeling

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



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Meldpunt Integriteit

GVB heeft een Meldpunt Integriteit waar medewerkers (vermoedens van) schending van integriteit kunnen bespreken en melden. Medewerkers kunnen zich bij een integriteitsmelding laten ondersteunen, bijvoorbeeld door een van de interne of externe vertrouwenspersonen van GVB. Een melding kan leiden tot een advies aan de melder en het betrokken management over de verdere aanpak en maatregelen. Ook kan het Meldpunt de directie adviseren een integriteitsonderzoek te starten. De meldingen worden behandeld conform de meldregeling van GVB.

Vertrouwenspersonen van GVB

GVB kent een klachtenregeling Ongewenste Omgangsvormen (hfdst. 21 cao) en een Meldregeling t.a.v. onregelmatigheden (hfdst. 22 cao). In beide regelingen is opgenomen dat medewerkers zich kunnen laten ondersteunen door een vertrouwenspersoon. Daarnaast kunnen ze, net als in voorgaande jaren, in gesprek met de vertrouwenspersoon als ze te maken hebben met ongewenste omgangsvormen. De vertrouwenspersoon vangt de medewerker op en geeft advies over te nemen stappen om het probleem op te lossen. De regie ligt bij de medewerker. De gesprekken zijn strikt vertrouwelijk. In geval van niet-integer gedrag kan de vertrouwenspersoon ook namens de medewerker een vertrouwelijke melding doen bij het Meldpunt Integriteit.

In de eerste helft van 2024 is het team van vertrouwenspersonen uitgebreid met 3 interne vertrouwenspersonen en 2 externe vertrouwenspersonen. GVB beschikt nu over 6 interne en 3 externe vertrouwenspersonen. De vertrouwenspersonen verschillen in leeftijd, sekse en achtergrond en werken op uiteenlopende afdelingen binnen GVB.

Informatiebeveiliging en cybersecurity

De cyberdreiging voor GVB nam in 2024 opnieuw toe. De conflicten in andere delen van de wereld hebben op dit vlak steeds meer impact op GVB: de OV-sector en GVB zijn voor verschillende actoren een doelwit in de cyberoorlog. De afdeling Informatiebeveiliging en cybersecurity werkt samen met de productteams en assetowners van GVB om aanvallen af te wenden en de impact van een eventuele aanval zo veel mogelijk te beperken. Met andere stafafdelingen, zoals de Verkeersleiding en Service en Veiligheid, werkt Informatiebeveiliging en cybersecurity steeds nauwer samen, omdat een hybride dreiging in ons dreigingsbeeld is opgenomen.

Om de informatiebeveiliging en de cybersecurity in de OV-sector te versterken, werken we samen met lokale en nationale partners, zoals Vervoerregio Amsterdam, gemeente Amsterdam, het Nationaal Cyber Security Center, de Inspectie Leefomgeving en Transport, en het informatiedelings- en analysecentrum (ISAC Spoor). Met partners uit andere sectoren werken we samen om de cybersecurity voor operationele technologie te versterken.

GVB is onder de richtlijn Network and Information Security (NIS2) aangewezen als essentiële dienst. Hoewel de Cyberbeveiligingswet wederom is uitgesteld, zijn we onverminderd bezig met de impact en de implementatie van deze wet. We spannen ons in om aan onze verplichting voor de zekerheid van cybersecurity in onze leveranciersketen te voldoen. Ook hierin werken we samen met lokale en nationale partners om een integrale benadering te bewerkstelligen.

Er is in heel Nederland veel vraag naar cybersecurity-experts. De uitdaging blijft om het juiste talent te vinden en aan te trekken om de GVB-teams verder te versterken.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Interne Audit

Interne Audit GVB heeft een kwaliteitscertificaat van de beroepsorganisatie Institute of Internal Auditors (IIA). Dit toont aan dat Interne Audit GVB werkt volgens de Professional Standards. Interne Audit valt rechtstreeks onder de statutaire directie en overlegt regelmatig met de externe accountant. Er is een directe rapportagelijijn naar de auditcommissie (onderdeel van de raad van commissarissen), en Interne Audit neemt deel aan de vergaderingen van de auditcommissie. Interne Audit voert GVB-breed jaarlijks diverse audits uit om te controleren of GVB voldoet aan eigen regels en normen en aan relevante wet- en regelgeving. Zo verleent Interne Audit assurance over de mate van interne beheersing van processen binnen GVB.

Inkoop en aanbesteding

GVB hanteert een eigen inkoopbeleid. We volgen hierin de juridische kaders voor

Europees aanbestedingsrecht, aangevuld met drempels voor nationale en onderhandse procedures onder de Europese drempelwaarden. Vanuit een inkoopplanning stellen we per concrete behoefte inkoopplannen op met de inkoopstrategie en een schets van het juridisch kader. Onze Tenderboard moet deze plannen goedkeuren. Rechtmatig inkopen is hierdoor de regel; afwijken van aanbestedingsregels is een uitzondering. Eventuele verzoeken voor afwijking verlopen altijd (gemotiveerd) via de Tenderboard en de directie van GVB.

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

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

Medezeggenschap

GVB heeft een ondernemingsraad (OR) voor alle medewerkers van GVB en 2 onderdeelcommissies (OC) voor medewerkers van Operatie en van Techniek. Ook is er een overlegstructuur voor afzonderlijke vestigingen en afdelingen, waarmee de medezeggenschap zo laag mogelijk in de organisatie is belegd.

Op 14 mei 2024 zijn er OR-verkiezingen gehouden. Deze verkiezingen werden gehouden voor de OR en 2 OC's. Omdat er bij GVB een directeur Techniek is benoemd, is de OC Techniek & Operatie in 2024 gesplitst: naast een OC Operatie is er voor het eerst sinds jaren ook weer een OC Techniek ingesteld.

De OR bestaat uit 19 leden en uit 4 fracties. De OC Operatie bestaat uit 12 OC-leden en 3 fracties. De OC Techniek bestaat uit 5 OC-leden en 2 fracties. De OR ziet onder meer toe op de naleving van de cao, de arbeidsomstandigheden en de werk- en rusttijden.

Ook is de OR betrokken bij 5 vaste commissies voor investeringen, organisatiewijzigingen en regelingen op het gebied van gewenste omgangsvormen en arbo veiligheid namelijk:

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



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Vergaderfrequentie

- OR: 6 keer per jaar
- OC Operatie en OC Techniek: 6 keer per jaar
- VGWM: 4 keer per jaar
- Vestigingsoverleggen: 6 keer per jaar
- Afdelingsoverleggen: 6 keer per jaar

Adviesaanvragen

De OR en OC's hebben in 2024 vele instemmings- en adviesaanvragen verwerkt. In de OR speelden onder andere de adviesaanvraag voor de voorgenomen benoeming van de financieel directeur en een instemmingsaanvraag voor continuering van de externe controle van het telefoongebruik door chauffeurs en bestuurders. De OC's kregen veel instemmingsaanvragen over roosters, een adviesaanvraag over de reorganisatie van de Technische Dienst Veren (is inmiddels ingetrokken), een adviesaanvraag over het toevoegen van de rijkschool voor de opleiding voor rijbewijs D en een adviesaanvraag voor de uitbreiding van de schilder- en monteursfunctie bij Railmaterieel.

Advies over de nieuwe concessie

Een speciale adviesaanvraag betrof de concessie Amsterdam 2024-2035. Op 19 juli 2024 ontving de OR deze aanvraag en op 23 juli heeft de OR zijn advies gegeven. De OR ontving op 25 juli van de directie het Ondernemersbesluit in aansluiting op adviesaanvraag concessie 2024-2035. Het Ondernemersbesluit week af van het advies van de OR. Daarop heeft de OR een verzoekschrift ingediend bij de Ondernemerskamer. Deze beroepszaak is opgeschort.

Het dagelijks bestuur van OR heeft vele gesprekken gevoerd met woordvoerders van diverse politieke partijen uit de gemeenteraad Amsterdam, met regioraadsleden van Vervoerregio Amsterdam, met de voorzitter van het dagelijks bestuur van Vervoerregio Amsterdam en met de wethouder Verkeer en vervoer van gemeente Amsterdam.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196288AVW d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Verlag raad van commissarissen

In dit hoofdstuk doet de raad van commissarissen (rvc) verlag over de wijze waarop hij vanuit zijn rol als toezichthouder, adviseur en werkgever betrokken is geweest bij GVB.



In 2024 ging vanuit de meeste aandacht uit naar de bieding voor een nieuwe concessie en – toen deze niet direct werd geaccepteerd – naar de evaluatie en vervolgens totstandkoming van een ‘herstelbieding’. De rvc is nauw betrokken geweest bij dit intensieve proces.

Hoewel weleens werd verzocht dat de concessie alle aandacht opeiste, ging het reguliere werk ook door. Voor de rvc waren de overige belangrijkste onderwerpen dit jaar: het zekerstellen van externe financiering, de haalbaarheid en de resultaten van de operatie, de sociale veiligheid en de werving van een nieuwe financieel directeur en een rvc-lid.

De rvc spreekt zijn waardering uit voor de inzet van alle GVB-medewerkers die naast de onzekerheid over de concessie te maken hadden met tal van uitdagingen op het gebied van personeel en materieel en met onrust in de stad. Zij hebben zich ingezet voor de bereikbaarheid en de leefbaarheid in de stad, met vele tevreden reizigers als resultaat. Ook voor de leden van de ondernemingsraad was 2024 een intensief jaar.

Belangrijkste thema's

We lichten zeven onderwerpen uit die van de rvc in 2024

speciale aandacht hebben gekregen.

Nieuwe concessie en nieuw contract Veren

Eind 2024 zou de huidige concessie voor het aanbieden van bus-, tram- en metrodiensten aflopen. In aanloop naar de nieuwe concessie besprak de rvc in elke vergadering het proces, de planning, de inhoud van de concessie, de financiële consequenties – waaronder het (norm)rendement en het benodigde eigen vermogen – en de risico's. De rvc heeft een eigen afwegingskader opgesteld op basis waarvan hij de bieding op de concessie zou beoordelen. Dit afwegingskader bevat, naast de continuïteit van de onderneming, ook aspecten als belangen van verschillende stakeholders en uitvoerbaarheid van het geboden contract. De rvc heeft verschillende malen zijn zorgen geuit over het onevenredige tijdsbeslag dat de concessiebesprekingen van de directie van GVB vroeg. In juli 2024 werd de bieding voor de concessie via een 'hoofdlijnennotitie' aan de rvc voorgelegd. De voorgenomen concessie paste op een aantal onderdelen niet binnen het beoordelingskader van de rvc: qua financiën, qua structuur en aard van het contract (te gedetailleerd), en qua risico en risicoverdeling.

De rvc keurde de hoofdlijnennotitie – en daarmee de bieding – na langdurige beraadslagingen uiteindelijk toch goed, omdat de risico's van de alternatieven (zoals geen concessie verkrijgen) nog groter waren. Belangrijk voor goedkeuring van de rvc was het feit dat de concessie na 3 jaar volledig herijkt wordt. De rvc stelde een aantal voorwaarden aan zijn goedkeuring, zoals toezeggingen van de meerderheidsaandeelhouder om een onafhankelijke procesbegeleider te benoemen voor de begeleiding van de concessie gedurende de eerste 3 jaar – inclusief de herijking na 3 jaar. GVB diende, met goedkeuring van de rvc en de aandeelhouders, op 26 juli 2024 de bieding in.

Op 4 september 2024 liet concessieverlener Vervoerregio Amsterdam weten dit bod niet te accepteren. Deze bijzondere situatie verlangde opnieuw meer betrokkenheid van de rvc. De raad boog zich over de oorzaken van de afwijzing en de (financiële) consequenties hiervan. Om de oorzaken te doorgronden, voerde GVB zelf een feitenanalyse uit. De rvc heeft de oorzaken vervolgens door een extern bureau laten onderzoeken. De uitkomsten van dit externe onderzoek zijn met de rvc besproken en met de aandeelhouders gedeeld. De laatste maanden van 2024 zijn concessieverlener Vervoerregio Amsterdam, aandeelhouder gemeente Amsterdam en GVB in constructief overleg geweest. Ook de voorzitter van de rvc is deelnemer van het



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

bestuurlijk overleg over de concessie. Eind november 2024 kreeg GVB het bericht in 2025 een herstelbieding te mogen doen. De huidige concessie is met 2 jaar verlengd.

Het afwijzen van de bieding had ook (financiële) consequenties. Dit hing samen met het voldoen aan de voorwaarden van externe financiering en het mogelijk treffen van een voorziening bij het uitblijven van een (tijdelijke) gunning. Verder kon de rvc – en daarmee ook de aandeelhouders – de begroting voor 2025 van GVB Holding NV en GVB Exploitatie BV nog niet vaststellen vanwege de onzekere en veranderlijke cijfers. GVB Activa heeft de huidige Revolving Credit Facility geherfinancierd waarbij de looptijd is verlengd van 15 december 2024 tot en met 14 december 2026 en waarbij de limiet is verhoogd. De verlenging van de concessie was een voorwaarde voor het behouden van de langlopende financiering. De langlopende financiering geeft GVB voldoende ruimte om haar continuïteit te waarborgen. Tot slot werden investeringsvoorstellen alleen goedgekeurd onder de opschortende voorwaarde van concessieverlening. En weer sprak de rvc zijn zorgen uit over het tijdsbeslag van de concessiebesprekingen op de directie.

Doordat de ontwikkelingen in het concessieproces elkaar zo snel opvolgden, heeft de rvc van eind februari tot eind juli 2024 en vanaf september 2024 tot het einde van het jaar het toezicht geïntensiveerd met (twee)wekelijkse overleggen.

Contract Veren

Gelijktijdig met de beoogde start van een nieuwe concessieperiode zou een nieuw contract met GVB Veren BV van start gaan. Dit is een contract tussen gemeente Amsterdam (Directie Verkeer & Openbare Ruimte) en GVB Veren BV. Op 7 juli 2025 eindigt het huidige contract. De voorbereidingen voor een nieuw contract lopen nog. Verkeer & Openbare Ruimte van gemeente Amsterdam heeft aangegeven dat zij voornemens is om gebruik te maken van de tweede optie tot verlengen van het contract tot 7 januari 2026. Gemeente Amsterdam heeft besloten om door te gaan met het inbesteden van het Contract voor Exploitatie en Beheer en Onderhoud van de Veren, waarbij de verwachting is dat dit voor 7 januari 2026 zal leiden tot een nieuw contract. De rvc heeft de onderhandelingen over het nieuwe contract nauwlettend gevolgd en de inzet meermalen besproken met de directie.

Externe financiering

De rvc sprak regelmatig met de directie over verlenging en verhoging van de kredietfaciliteit. De verlenging was nodig voor GVB, omdat het bestaande financieringspakket eind 2024 eindigde. De verhoging was een opmaat voor het aantrekken van nieuwe externe financiering in 2025. Nieuwe financiering is noodzakelijk om grote nieuwe investeringen te kunnen doen. In de bestaande financieringsafspraken was de mogelijkheid tot verlenging en verhoging opgenomen. Op 18 juli 2024 gingen de aandeelhouders akkoord met een ophoging van de financieringslimiet en een verlenging van de termijn tot 14 december 2026. In 2025 verwacht de rvc opnieuw veel aandacht te besteden aan het aantrekken van nieuwe externe financiering. Daarbij is een gezond rendement maken belangrijk.

Operatie

Wat betreft de operatie besteedde de rvc aandacht aan de operationele resultaten en de haalbaarheid van het Vervoerplan. Haalbaarheid betekent in dit verband dat er genoeg materieel en genoeg personeel moeten zijn om de dienstregeling te kunnen rijden. GVB en zijn opdrachtgever delen de ambitie om de productie vanaf 2025 te laten stijgen. De rvc ziet dat GVB, net als andere vervoerders, worstelt met schaarste op de arbeidsmarkt. Er is een schrijnend tekort aan buschauffeurs. De rvc heeft zich laten informeren over de aanpassingen die in het wervingsproces zijn gedaan en die, achteraf gezien, succesvol bleken. Ook is het verzuimpercentage bij sommige afdelingen hoog. Hierdoor is het lastig om het aantal medewerkers op het gewenste niveau te houden. De gevolgen van verzuim voor GVB en de medewerkers ingrijpend. Uitval stelt de organisatie voor grote uitdagingen, waar directie en rvc veelvuldig over



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

spraken. Ook besprak de rvc de uitval van materieel, nieuwe materieelbestellingen en onderhoudsbeurten. Ten slotte kwam veiligheid (sociale-, arbeids- en transportveiligheid en cybersecurity) iedere vergadering ter sprake. Veiligheid van reizigers, medewerkers en de organisatie is essentieel.

Medewerkeronderzoek

De uitkomsten van het medewerkeronderzoek waren positief. De rvc is verheugd dat de werknemerstevredenheid is vergroot. Ook de inzet van de organisatie voor onder meer het verlagen van de werkdruk was zichtbaar in de resultaten: het percentage medewerkers dat een (zeer) hoge werkdruk ervoer nam af. De rvc heeft verschillende malen gesproken over de cultuur binnen GVB.

Werving (interim) financieel directeur

Na het aangekondigde vertrek van Koen Beeckmans begin 2024 is de rvc aan de slag gegaan met de werving van een nieuwe financieel directeur (CFO). Vanwege de nieuwe concessie en de verlenging van de kredietfaciliteit, maar ook voor de stabiliteit en de continuïteit van de organisatie, had het directieteam in februari 2024 Els de Groot als financieel directeur a.i. (niet statutair) benoemd. Koen Beeckmans werkte haar nog in. Vanaf 1 april tot 1 augustus 2024 was zij CFO (statutair). Het tijdelijk aanblijven van Els de Groot bood de rvc de tijd om een zorgvuldig wervingsproces te doorlopen. Daarbij is een extern bureau ingeschakeld. Voor het profiel werden de aandeelhouders en de ondernemingsraad van GVB geraadpleegd. De vacature is via verschillende kanalen gepubliceerd. Op 18 juli 2024 besloten de aandeelhouders Marte Guldemond per 1 september 2024 te benoemen tot financieel directeur van GVB Holding NV. De rvc is blij dat het directieteam weer op volle sterkte is.

De rvc spreekt zijn dank en waardering uit aan Koen Beeckmans en Els de Groot voor hun inzet en betrokkenheid bij GVB.

Werving rvc-lid

De rvc is voornemens Peter Meijer voor te dragen voor herbenoeming tijdens de eerste aandeelhoudersvergadering in 2025 en heeft de herbenoemingsprocedure in gang gezet. Aangezien Dirk Anbeek niet beschikbaar is voor een tweede termijn, is voor zijn positie een wervingsprocedure gestart. De openbare werving wordt door een extern bureau begeleid.

Overige gespreksonderwerpen

Andere onderwerpen die aan de orde kwamen:

- Reizigersscenario's en financiële prognose
- Processturing
- Financiering, rijksbijdragen en liquiditeit
- ICT en informatiebeveiliging
- Voorbereiding implementatie CSRD-verslaggevingsrichtlijnen
- Meerjarenplannen, jaarplannen en budgetten
- Begroting en kwartaalrapportages
- Treasury jaarevaluatie
- Actualisatie van het audit charter, jaarplan Interne Audit, interne beheersing, vennootschapsbelasting
- Uitkomsten van de OV-Klantenbarometer
- Naleving van de Corporate Governance Code

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

De rvc ontvangt halfjaarrapportages van de afdelingen Compliance & Integriteit, Risicomanagement, Interne Audit, Veiligheid, Informatiebeveiliging en Privacy. De



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

rapportages van de afdelingen Risicomanagement en Interne Audit zijn tijdens de vergaderingen met de auditcommissie besproken. De overige rapportages zijn met de voltallige rvc besproken.

Financiële gang van zaken

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

Kostenbesparingen

Mede met het oog op de nieuwe concessieperiode, waarin groei van de productie wordt voorzien, maar de middelen niet onbeperkt mee kunnen groeien, heeft de rvc met het directieteam gesproken over nieuwe mogelijkheden om kosten te besparen. Afsproken is om in 2025 een kostenbesparingsprogramma vast te stellen. Voor GVB is het van belang om goed op de kosten te letten. Het plan was dat het programma in het najaar zou starten. Doordat alle aandacht van GVB gericht is op de herstelbieding, is hier helaas geen uitvoering aan gegeven. De rvc heeft de directie gevraagd hier begin 2025 alsnog voortvarend mee te starten.

Uitkomsten managementletter

De auditcommissie heeft met de externe accountant in november 2024 de uitkomsten van de interim-controle besproken. In de managementletter is een aantal observaties en adviezen gegeven. Deels waren dit bevindingen uit het verleden, deels nieuwe bevindingen. De auditcommissie bespreekt de voortgang over (opvolging van) de managementletter; dit dient de verdere versterking van de interne beheersing.

Investeringsvoorstellen en overeenkomsten

Alle investeringsvoorstellen voor overeenkomsten die meer dan € 1 miljoen bedragen, worden ter goedkeuring aan de rvc voorgelegd. De rvc heeft de volgende investeringsvoorstellen goedgekeurd, onder de opschortende voorwaarde van het verkrijgen van de nieuwe concessie Amsterdam:

1. Vervanging van het ERP-systeem (startfase, nog niet het investeringsvoorstel)
2. Vervanging van de remschijven van metroserie M5
3. Vervanging van een bovenleiding voor een montagewagen door een 'zero emissie'-bovenleiding voor een montagevoertuig
4. Vervanging van het dak van de remise Lekstraat (aanvulling budget)
5. Investeringsaanvraag lichten optie op metrovoertuigen M7 (het recht om een tweede bestelling te doen)
6. Vervanging M5-schadevoertuigen door M7-voertuigen
7. Aangaan van Long Term Service Agreement met leverancier van metrovoertuigen M5
8. Uitvoeren van P11 onderhoudsbeurt voor metroserie M5
9. Aanschaf van 2 railreinigingsvoertuigen.

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

Reilen en zeilen binnen de rvc

Samenstelling rvc

De rvc bestond in 2024 uit 5 leden: 3 mannen en 2 vrouwen. De rvc streeft naar een complementaire en diverse samenstelling. Hierbij is oog voor kennis, ervaring, leeftijd, de man-vrouwverdeling en culturele achtergrond. De samenstelling bleef gedurende het jaar ongewijzigd.

Honorarium rvc

Het honorarium van de rvc voldoet aan de actuele WNT-norm.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Reglementen

In 2024 zijn het rvc-reglement en de reglementen van de commissies niet geactualiseerd. De reglementen staan op de [corporate website van GVB](#).

Rvc-vergaderingen

De aanwezigheid van de rvc-leden tijdens de rvc-vergaderingen, alle afzonderlijke commissievergaderingen, overige overleggen en de algemene vergadering van de aandeelhouder was in 2024 als volgt:

Tabel 34 **Aanwezigheid rvc-leden**

	E.F. van Galen	P.H. Smink	D.J. Anbeek	P. Meijer	P.J. de Ruiter
Algemene vergadering van de aandeelhouder	4/4	3/4	3/4	3/4	3/4
Bestuurlijk overleg aandeelhouders	2/2	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
Rvc (inclusief zelfevaluatie en heidag, exclusief informele overleggen*)	8/8	8/8	8/8	8/8	8/8
Auditcommissie	n.v.t.	5/5	n.v.t.	5/5	5/5
HR- & remuneratiecommissie	3/3	n.v.t.	3/3	3/3	n.v.t.
Selectie- en benoemingscommissie (benoeming financieel directeur)	2/4	3/4	2/4	2/4	2/4
Selectie- en benoemingscommissie (werving nieuwe commissaris)	3/4	3/4	n.v.t.	1/4	4/4
Agenda-overleg met voorzitter, vicevoorzitter, algemeen directeur en concernsecretaris	5/5	5/5	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.
DB ondernemingsraad	2/2	n.v.t.	n.v.t.	2/2	2/2
Jaarlijkse gesprekken met DT-leden	5/5	n.v.t.	5/5	n.v.t.	n.v.t.
Jaarlijks gesprek met interne auditor	n.v.t.	1/1	n.v.t.	1/1	1/1
Gesprekken met compliance officer/meldpunt integriteit (2x), functionaris gegevensbescherming, Chief Information Security Officer	n.v.t.	n.v.t.	4/4	4/4	n.v.t.
Jong GVB	n.v.t.	n.v.t.	1/1	n.v.t.	1 / 1

**) In de periodes maart-juli en oktober-december heeft de rvc op tweewekelijkse basis informeel overleg gehad met de directie over de voortgang van de concessiebijdrage. Dit om de rvc voldoende op de hoogte te houden van de ontwikkelingen. In totaal zijn er dit jaar 34 informele overleggen geweest.*

Permanente educatie

De rvc vindt het belangrijk om bekend te zijn met de werkzaamheden van medewerkers op de diverse GVB-locaties. In 2024 gingen we op werkbezoek bij Veren en bij het verwijderen van graffiti van de metrovoertuigen.

Functioneren en zelfevaluatie rvc

Intern heeft de rvc in april 2024 een zelfevaluatie uitgevoerd. Tijdens deze evaluatie is gesproken over het functioneren van de rvc als geheel en van de commissies, over het eigen functioneren en over de werkrelatie van de rvc met het directieteam.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Onafhankelijkheid, tegenstrijdig belang en nevenfuncties

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

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

Klokkenluidersregeling, gedragscode en integriteitsbeleid

Op grond van de klokkenluidersregeling kunnen medewerkers zich over (een vermoeden van) een misstand tot de rvc wenden. Ook bestaat de mogelijkheid om op basis van de Gedragscode en het integriteitsbeleid een melding te doen. Van deze mogelijkheid is in 2024 geen gebruik gemaakt. Wel heeft de rvc tweemaal de halfjaarrapportage integriteit en vertrouwenspersonen besproken.

Rvc-commissies

In 2024 had de rvc 3 commissies: de auditcommissie, de remuneratie- en HR-commissie en de selectie- en benoemingscommissie.

Auditcommissie

De auditcommissie bestond ultimo 2024 uit Peter Smink (voorzitter), Peter Meijer en Petra de Ruiter. De vergaderingen zijn bijgewoond door de financieel directeur, de concerncontroller en de manager Interne Audit en deels door de externe accountant. Het belangrijkste gespreksonderwerp was de herfinanciering en de toekomstige financiële positie van GVB.

In de auditcommissie zijn verder onder meer de volgende onderwerpen besproken:

- Jaarrekeningen 2023 van GVB Holding NV, GVB Exploitatie BV, GVB Activa BV en GVB Veren BV
- Kwartaalrapportages
- Resultaatontwikkelingen
- CSRD: voorbereiding van implementatie voor meer transparante en kwalitatief betere duurzaamheidsinformatie
- Het interne-auditplan en de halfjaarrapportages van de afdeling Interne Audit
- IT-audits en informatiebeveiliging
- Risicomanagement en de halfjaarrapportages over dit onderwerp
- Versterking van de interne beheersing en processturing
- (Meerjaren)begroting van GVB Holding NV, GVB Exploitatie BV, GVB Activa BV en GVB Veren BV
- Treasuryplan 2024 en evaluatie treasury
- Accountantsverslag over de jaarrekeningen en de managementletter
- Toprisico's voor GVB
- Voortgang van de frauderisicoanalyse
- Kostenbesparingsopgave
- Eigen vermogen, rendement en dividend
- Fiscaliteit
- Diverse investeringsvoorstellen en de start van een nieuw ERP-systeem

Ook heeft de auditcommissie in 2024 gesproken met de interne auditor.

Remuneratie- & HR-commissie

De remuneratie- & HR-commissie bestond ultimo 2024 uit Dirk Anbeek (voorzitter), Elfriek van Galen en Peter Meijer. De beoordelings- en voortgangsgesprekken met



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

de statutaire directie zijn gevoerd door Dirk Anbeek en Elfrieke van Galen. De gesprekken met de compliance officer, de functionaris Gegevensbescherming en de manager Informatieveiligheid (CISO) zijn gevoerd door Dirk Anbeek en Peter Meijer.

De remuneratie- en HR-commissie is 3 maal bijeengekomen. Onder andere de volgende onderwerpen zijn besproken:

- Uitkomsten van het medewerkeronderzoek
- Verzuim
- Cao-ontwikkelingen
- Samenstelling van het directieteam
- Beoordelingscriteria van de statutaire directie
- Beoordeling van en voortgangsgesprekken met de statutaire directie
- Remuneratierapport en interne beloningsverhoudingen
- Talentontwikkeling van het senior management
- Strategische personeelsplanning
- Werving en selectie
- Sturing op het diversiteitsbeleid

De remuneratie- en HR-commissie voerde ook:

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

Selectie- en benoemingscommissie

In 2024 heeft de selectie- en benoemingscommissie de werving en aanstelling van Marte van Guldemond (financieel directeur van GVB) voorbereid. Deze commissie bestond uit Dirk Anbeek (voorzitter) en Elfrieke van Galen.

Voor de werving van een nieuw lid van de rvc bestaat de selectie- en benoemingscommissie uit Petra de Ruiter (voorzitter), Elfrieke van Galen en Peter Sminck en algemeen directeur van GVB Claudia Zuiderwijk (in adviserende rol).

Overleggen

Algemene vergadering

De algemene vergadering kwam 4 maal in reguliere vergadering bijeen en behandelde onder meer het jaarverslag over 2023, het jaarplan voor 2024, de benoeming van de financieel directeur en de voortgang op het gebied van duurzaamheid (ESG/CSRD). Behandeling van het budget voor 2025 is uitgesteld vanwege de nog lopende onderhandeling over een nieuwe concessie.

De rvc acht het contact en de onderlinge samenwerking tussen aandeelhouders, rvc en directie altijd constructief.

Overleg met de ondernemingsraad

De ondernemingsraad (OR) heeft een grote betrokkenheid bij verschillende onderwerpen. In 2024 vond er 2 maal een overleg plaats tussen het dagelijks bestuur van de OR en een delegatie van de rvc. Ook woonden verschillende rvc-leden 2 overlegvergaderingen van de OR bij. Deze stonden in het teken van de nieuwe concessie. Het is de rvc bekend dat de OR een procedure bij de Ondernemingskamer is gestart over de bieding. Deze zaak is aangehouden tot in 2025. Verder is er in 2024 afstemming met de OR geweest over de benoeming van de financieel directeur. De rvc waardeert de goede relatie met de OR.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Overleg Jong GVB

Een delegatie van de rvc voerde 1 gesprek met het bestuur van Jong GVB. Jong GVB bestaat uit medewerkers tot 35 jaar. De rvc vindt het een mooie manier om met elkaar een brede scope aan onderwerpen te bespreken.

Overleg met de accountant

De rvc is verantwoordelijk voor de benoeming van en het toezicht op de externe accountant. De externe accountant woont ook de vergaderingen van de auditcommissie bij. In 2024 hebben de auditcommissie en de financieel directeur gesproken met de externe accountant. Afgesproken is dat de auditcommissie en de accountant elkaar direct benaderen als daar aanleiding toe is. Dat gebeurde ook in 2024 nadat de bieding op de nieuwe concessie was afgewezen. Tijdens een van de vergaderingen van de auditcommissie is het auditjaarplan 2024 besproken. Ook de uitkomsten van de interim-controle zijn uitvoerig aan bod geweest.

Jaarverslag

In dit jaarverslag van GVB Holding NV is de jaarrekening over 2024 opgenomen. KPMG Accountants NV heeft de jaarrekening gecontroleerd en voorzien van een controleverklaring.

Op 16 mei 2025 wordt de jaarrekening tijdens de algemene vergadering ter vaststelling voorgelegd. De rvc stelt voor om aan de statutaire directie decharge te verlenen voor het gevoerde beleid, aan de rvc decharge te verlenen voor het gehouden toezicht en de jaarrekening vast te stellen.

Dankwoord

De rvc spreekt nogmaals zijn dank uit voor de goede en intensieve samenwerking met het directieteam en de OR en voor de inzet en de veerkracht van alle medewerkers. De nieuwe concessie is een veeleisend proces dat veel van mensen vraagt en dat menigeen niet eerder doormaakte. Tegelijkertijd zijn er de uitdagingen van een krappe arbeidsmarkt, materiaalschaarste en drukte in de stad. Alle medewerkers werkten continu aan verbetering van de reizigerstevredenheid, vergroting van de sociale veiligheid, een diverse en inclusieve organisatie en interne besturing – en vaak op de achtergrond aan nog zo veel meer.

Ook danken wij gemeente Amsterdam, Vervoerregio Amsterdam en andere stakeholders voor de samenwerking, die niet altijd makkelijk was, maar constructief en professioneel verliep. Wij hopen dat deze in 2025 uitmondt in een concessie waarin de belangen van alle stakeholders goed afgewogen zijn en waar reizigers de vruchten van zullen plukken.

Amsterdam, 19 maart 2025

Raad van commissarissen GVB Holding NV:

Elfrieke van Galen, voorzitter

Peter Meijer

Petra de Ruiter

Peter Smink



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25/000198268AVB d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft
KPMG Accountants N.V.

Jaarrekening 2024



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/20200196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Geconsolideerde jaarrekening 2024



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Geconsolideerde balans op 31 december 2024 (voor resultaatbestemming)

Tabel 35

Bedragen in duizenden euro's	31 december 2024	31 december 2023
Activa		
Vaste activa		
1 Immateriële vaste activa	27.710	22.218
2 Materiële vaste activa	456.910	430.326
3 Financiële vaste activa	1.081	509
Totaal vaste activa	485.701	453.053
Vlottende activa		
4 Voorraden	50.712	38.475
5 Onderhanden projecten	16.078	23.949
6 Vorderingen	63.894	43.674
7 Liquide middelen	52.393	49.958
Totaal vlottende activa	183.077	156.056
Totaal activa	668.778	609.109
Passiva		
8 Groepsvermogen	97.662	100.213
9 Voorzieningen	17.372	23.951
10 Langlopende schulden	313.522	222.897
11 Kortlopende schulden	240.222	262.048
Totaal passiva	668.778	609.109

De toelichtingen op pagina 118 tot en met 157 maken integraal deel uit van deze geconsolideerde jaarrekening.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Geconsolideerde winst-en-verliesrekening over 2024

Tabel 36

Bedragen in duizenden euro's	2024	2023
Bedrijfsopbrengsten		
12 Netto-omzet	583.259	529.435
13 Overige bedrijfsopbrengsten	39.207	64.139
Som der bedrijfsopbrengsten	622.466	593.574
Bedrijfslasten		
14 Kosten voor grond- en hulpstoffen	18.923	15.977
15 Kosten uitbesteed werk en andere externe kosten	291.693	282.163
16 Lonen en salarissen	221.023	207.672
17 Sociale lasten en pensioenlasten	54.773	51.618
18 Afschrijvingen op (im)materiële vaste activa	36.300	33.351
19 Overige bedrijfskosten	-3.186	-333
Som der bedrijfslasten	619.526	590.448
Bedrijfsresultaat	2.940	3.126
20 Financiële baten en lasten	-6.057	-3.792
Resultaat voor belastingen	-3.117	-666
21 Vennootschapsbelasting	-566	-501
Resultaat na belastingen	-2.551	-165

De toelichtingen op pagina 118 tot en met 157 maken integraal deel uit van deze geconsolideerde jaarrekening.

Geconsolideerd overzicht totaalresultaat over 2024

Tabel 37

Bedragen in duizenden euro's	2024	2023
Resultaat na belastingen	-2.551	-165
2 Herwaardering materiële vaste activa	-	-
3 Herwaardering financiële vaste activa	-	-
8 Gerealiseerde herwaardering ten gunste van het eigen vermogen	-	-
Totaal rechtstreekse mutaties in het eigen vermogen	-	-
Totaalresultaat van de rechtspersoon	-2.551	-165



KPMG Audit
 Document waarop ons rapport
 3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
 (mede) betrekking heeft.
 KPMG Accountants N.V.

Geconsolideerd kasstroomoverzicht over 2024

Tabel 38

Bedragen in duizenden euro's	2024	2023
I Kasstroom uit operationele activiteiten		
Bedrijfsresultaat	2.940	3.126
<i>Aanpassingen voor:</i>		
18 Afschrijvingen, amortisatie en bijzondere waardeverminderingen	36.438	33.353
18 Boekresultaten afstoten vaste activa	387	696
9 Mutatie voorzieningen	-6.579	-6.159
3 Mutatie financiële vaste activa	-572	-509
<i>Mutaties werkkapitaal:</i>		
4 Voorraden	-12.237	-7.761
5 Onderhanden projecten	575	-5.704
6 Kortlopende vorderingen	-20.326	7.730
11 Kortlopende schulden	-5.672	-18.632
Kasstroom uit bedrijfsoperaties	-5.046	6.140
20 Ontvangen rente	3.007	911
20 Betaalde rente	-8.926	-4.703
21 Vennootschapsbelasting	652	113
Totaal kasstroom uit operationele activiteiten	-5.267	-3.679
	-10.313	2.461
II Kasstroom uit investeringsactiviteiten		
1 Investerings in immateriële vaste activa	-8.526	-10.776
2 Investerings in materiële vaste activa	-101.898	-61.271
2 Investeringsbijdrage materiële vaste activa	32.547	10.715
Totaal kasstroom uit investeringsactiviteiten	-77.877	-61.332
III Kasstroom uit financieringsactiviteiten		
8 Betaald dividend	-	-
8 Uitgifte aandelen	-	-
10 Aangetrokken langlopende schulden vast	95.625	-
10 Aangetrokken langlopende schulden RCF	-	68.000
10 Aflossing langlopende schulden	-5.000	-5.000
Totaal kasstroom uit financieringsactiviteiten	90.625	63.000
Netto kasstroom	2.435	4.129
Verloop geldmiddelen		
7 Stand op 1 januari	49.958	45.829
7 Stand op 31 december	52.393	49.958
Mutatie boekjaar	2.435	4.129

De toelichtingen op pagina 118 tot en met 157 maken integraal deel uit van deze geconsolideerde jaarrekening.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening

Algemeen

GVB Holding NV is een naamloze vennootschap naar Nederlands recht die is opgericht op 26 oktober 2006 en is gevestigd te Amsterdam. De statuten van GVB Holding NV zijn het laatst gewijzigd bij akte van 23 december 2021. Gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam houden alle aandelen. Vervoerregio Amsterdam heeft in 2021 één prioriteitsaandeel verkregen. GVB Holding NV met Kamer van Koophandel nummer 34258788, is statutair gevestigd op Arlandaweg 106, 1043 HP Amsterdam, Postbus 2131, 1000 CC Amsterdam.

Deze jaarrekening heeft betrekking op boekjaar 2024, dat is geëindigd op balansdatum 31 december 2024.

Activiteiten

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

Continuïteit

Vervoerregio Amsterdam, de concessieverlener voor het openbaar vervoer, heeft eind 2013 afspraken gemaakt met GVB Exploitatie BV over de uitvoering van het openbaar vervoer tot en met 14 december 2024. Op 26 november 2024 heeft het dagelijks bestuur van Vervoerregio Amsterdam besloten tot verlenging van de concessie Amsterdam met een periode van twee jaar, van 15 december 2024 tot medio december 2026. Vervoerregio Amsterdam en GVB Exploitatie BV hebben daarbij als streven om in 2025 de nieuwe concessie Amsterdam in werking te laten treden. De verlenging van twee jaar heeft als doel de continuïteit van het openbaar vervoer in het concessiegebied Amsterdam te waarborgen tot het moment dat de nieuwe concessie van start gaat. Op het moment van inwerkingtreding van de nieuwe concessie Amsterdam 2025 dient de verlengde concessie te worden beëindigd.

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

Op 17 juni 2024 heeft de afdeling Verkeer en Openbare Ruimte van gemeente Amsterdam te kennen gegeven gebruik te willen maken van de optie om het lopende Contract voor Exploitatie en Beheer en Onderhoud van de Veren 2019 tot en met 2024 met een half jaar te verlengen tot 7 juli 2025. Op 7 januari 2025 heeft de afdeling Verkeer en Openbare Ruimte van gemeente Amsterdam aangegeven dat zij voornemens is om gebruik te maken van de tweede optie tot verlengen van het contract tot 7 januari 2026. Op 27 februari 2024 heeft gemeente Amsterdam besloten om door te gaan met het inbesteden van het Contract voor Exploitatie en Beheer en Onderhoud van de Veren, waarbij de verwachting is dat dit voor 7 januari 2026 zal leiden tot een nieuw contract.

GVB Activa BV heeft in 2024 de huidige Revolving Credit Facility (RCF) van € 350 miljoen, aangegaan met de BNG Bank en de Nederlandse Waterschapsbank geherfinancierd waarbij de looptijd is verlengd van 15 december 2024 tot en met 14 december 2026 en waarbij de limiet is verhoogd met € 77 miljoen tot € 427 miljoen.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Op 16 december 2024 zijn de forward starters Vaste Limiet A, ten bedrage van € 142 miljoen, en Vaste Limiet B, ten bedrage van € 56 miljoen beschikbaar gesteld door de BNG Bank en de Nederlandse Waterschapsbank.

De Vaste Limiet A heeft een looptijd van 30 jaar waarbij de aflossing van € 4,7 miljoen voor het eerst zal plaatsvinden op 31 december 2025. De Vaste Limiet B heeft een looptijd van 12 jaar waarbij de aflossing van € 4,7 miljoen voor het eerst zal plaatsvinden op 31 december 2025.

GVB Activa BV heeft op 15 april 2020 additionele externe financiering aangetrokken bij de BNG Bank en de Nederlandse Waterschapsbank ten bedrage van € 150 miljoen met een looptijd van 30 jaar. De aflossing bedraagt € 5,0 miljoen per jaar. In december 2024 is de vierde aflossing gerealiseerd van € 5,0 miljoen.

Door de beschikbare genoemde contractuele afspraken en de beschikbare kredietfaciliteiten kan de groep GVB Holding NV aan haar verplichtingen blijven voldoen.

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

Stelselwijzigingen

In 2024 heeft geen stelselwijziging plaatsgevonden.

Schattingen

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

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

Schattingwijziging

In 2024 heeft geen schattingwijziging plaatsgevonden.

Consolidatie

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

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



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

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

Groepsverhoudingen

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

Tabel 39 Geconsolideerde maatschappijen naar de stand van 31 december 2024

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

Toepassing van artikel 2:402 BW

De vennootschappelijke winst-en-verliesrekening over 2024 van GVB Holding NV is verwerkt in de geconsolideerde jaarrekening. Daarom is in de vennootschappelijke jaarrekening slechts een beknopte winst-en-verliesrekening opgenomen, overeenkomstig artikel 2:402 BW waarin slechts het aandeel in het resultaat van de vennootschappen waarin wordt deelgenomen na belastingen en het overige resultaat na belastingen wordt weergegeven.

Verbonden partijen

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

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

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

Gemeente Amsterdam

- Gemeente Amsterdam houdt het merendeel van de aandelen in GVB Holding NV. Vervoerregio Amsterdam heeft een prioriteitsaandeel waaraan bijzondere zeggenschapsrechten zijn verbonden. Samen vormen ze als zodanig de algemene vergadering van GVB Holding NV. Gemeente Amsterdam verstrekt investeringsbijdragen voor investeringen in de strategische materiële vaste activa in GVB Veren BV.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

- Afdeling Verkeer en Openbare Ruimte van gemeente Amsterdam is opdrachtgever voor GVB Veren BV voor de exploitatie van de veerdiensten. De opbrengst voor de exploitatie van GVB Veren BV bedraagt in 2024 € 21,2 miljoen (2023: € 19,6 miljoen).

Vervoerregio Amsterdam

- Vervoerregio Amsterdam en GVB (Exploitatie BV) hebben een overeenkomst (OV-concessie) gesloten voor het openbaar vervoer en de sociale veiligheid in het concessiegebied Amsterdam. Het resultaat uit deze overeenkomst bedroeg in 2024 voor GVB Exploitatie BV € 30,6 miljoen opbrengst (2023: € 7,0 miljoen aan kosten). In 2023 is deze 7 miljoen opgenomen onder kosten uitbesteed werk en andere externe kosten. Deze overeenkomst betreft ook bonussen, malussen en verrekentarieven.
- Vervoerregio Amsterdam heeft een prioriteitsaandeel in GVB Holding NV waaraan bijzondere zeggenschapsrechten zijn verbonden. Gemeente Amsterdam houdt het merendeel van de aandelen in GVB Holding NV. Samen vormen ze als zodanig de algemene vergadering van GVB Holding NV.
- Vanaf 1 januari 2022 is Vervoerregio Amsterdam de opdrachtgever voor alle beheer- en onderhoudsactiviteiten van de railinfrastructuur en is GVB Infra BV opdrachtnemer. De overeenkomsten vertegenwoordigen voor 2024 een waarde van € 120,8 miljoen (2023: € 98,8 miljoen).

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

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

Grondslagen

Algemeen

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

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

Presentatie- en functionele valuta

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

Grondslagen voor waardering van activa en passiva

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

Een verplichting wordt in de balans verwerkt wanneer het waarschijnlijk is dat de afwikkeling daarvan gepaard zal gaan met een uitstroom van middelen die economische voordelen in zich bergen en de omvang van het bedrag waartegen de afwikkeling zal plaatsvinden op betrouwbare wijze kan worden vastgesteld. Onder



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

verplichtingen worden mede voorzieningen begrepen. Verplichtingen die hier niet aan voldoen worden niet in de balans opgenomen, maar worden verantwoord als niet in de balans opgenomen verplichtingen.

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

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

Immateriële vaste activa

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

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

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

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



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

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

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

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

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

Materiële vaste activa

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

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

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

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

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

Afschrijvingspercentages

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

Tabel 40 Afschrijvingspercentages

Terreinen	2%
Bedrijfsgebouwen	2-20%
Rijdend/Varend materieel	3-15%
Andere vaste bedrijfsmiddelen	5-25%
Software	5-25%

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



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

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

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

GVB heeft geen financiële lease.

Financiële vaste activa

Latente belastingvorderingen

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

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

Deelnemingen

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

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

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



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

van de onderneming. Deze correctie wordt verwerkt door eliminatie op het resultaat deelneming en deze eliminatie in de balans in mindering te brengen op de waarde van de deelneming.

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

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

Overige vorderingen

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

Bijzondere waardeverminderingen van vaste activa

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

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

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

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

Financiële instrumenten

Financiële instrumenten omvatten investeringen in aandelen en obligaties, handels- en overige vorderingen, geldmiddelen, leningen en overige financieringsverplichtingen, afgeleide financiële instrumenten (derivaten), handelsschulden en overige te betalen posten. In de jaarrekening zijn de volgende



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

categorieën financiële instrumenten opgenomen: handelsvorderingen, overige vorderingen, handelsschulden, overige te betalen posten, verstrekte leningen, financiële vaste activa, langlopende schulden, overige financiële verplichtingen en geldmiddelen. De onderneming heeft geen in contracten besloten afgeleide financiële instrumenten.

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

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

Nog te betalen kosten op facturen met een factuurdatum uit 2024 zijn opgenomen onder schulden aan leveranciers. Vergelijkende cijfers zijn aangepast voor vergelijkingsdoeleinden. Zie kortlopende schulden, pg. 151.

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

Saldering van financiële instrumenten

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

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

Voorraden

Voorraden ('vervangingsartikelen') worden gewaardeerd tegen vervaardigingsprijs of lagere opbrengstwaarde (na reparatie). De voorraden grond- en hulpstoffen ('verbruiksartikelen') en handelsgoederen worden gewaardeerd tegen de laatst bekende inkoopprijs, waarbij herwaardering van de voorraad plaatsvindt naar de voortschrijdend gemiddelde verkrijgingsprijs. Deze herwaardering wordt ten laste of ten gunste van het resultaat gebracht. Samengestelde artikelen worden verantwoord tegen kostprijs of lagere marktwaarde.

Handelskortingen, rabatten en soortgelijke (te) ontvangen vergoedingen met betrekking tot de inkoop van voorraden worden in mindering gebracht op de verkrijgingsprijs. De opbrengstwaarde is de geschatte verkoopprijs onder aftrek van



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

direct toerekenbare verkoopkosten. Bij de bepaling van de opbrengstwaarde wordt rekening gehouden met de incurantheid van de voorraden.

Onderhanden projecten

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

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

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

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

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

Vorderingen

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

Liquide middelen

Liquide middelen bestaan uit kas- en banktegoeden met een looptijd korter dan twaalf maanden. Als liquide middelen niet ter vrije beschikking staan, wordt hiermee rekening gehouden bij de waardering. Liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde. Liquide middelen die naar verwachting langer dan 12 maanden niet ter beschikking staan van de onderneming, worden gerubriceerd als financiële vaste activa.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Groepsvermogen

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

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

Voorzieningen

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

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

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

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

Personeelsvoorzieningen

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

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

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

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



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

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

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

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

Overige voorzieningen

Voorziening instandhoudingsverplichtingen

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

Schulden

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

Operationele leasing

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

Grondslagen voor bepaling van het resultaat

Algemeen

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

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



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Opbrengstverantwoording

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

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

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

1. variabele vergoedingen, vanwege kortingen, teruggaven, terugbetalingen, prijsconcessies, prestatiebonussen, sancties of andere soortgelijke elementen die in omvang kunnen variëren, zoals retouren. De vennootschap maakt een schatting van de omvang van een variabele vergoeding als onderdeel van de totale vergoeding en past daarbij voorzichtigheid toe; en
2. vergoedingen aan afnemers van goederen en diensten welke worden verwerkt als een vermindering van de transactieprijs en derhalve als een vermindering van de opbrengsten, tenzij de betaling aan de afnemer plaatsvindt in ruil voor een te onderscheiden goed of dienst.

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

Netto-omzet

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

Verlenen van diensten

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



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Reizigersopbrengsten

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

Contractopbrengsten

De contractopbrengsten betreffen subsidies voortvloeiend uit:

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

Alle contractopbrengsten worden verwerkt in het resultaat in de periode waarin de daaraan gerelateerde activiteiten zijn verricht. Indien per saldo een bedrag ontvangen is, wordt dit verantwoord als opbrengsten. Indien per saldo een bedrag betaald is, wordt dit verantwoord als kosten. In de contracten zijn afspraken gemaakt over prestaties. Deze afspraken worden verwerkt in de winst-en-verliesrekening.

Opbrengsten uit werken voor derden

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

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

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

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



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

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

Overheidssubsidies

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

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

Kosten uitbesteed werk en andere externe kosten

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

Personeelsbeloningen

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

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

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

Ontslagvergoedingen

Ontslagvergoedingen zijn vergoedingen die worden toegekend in ruil voor de beëindiging van het dienstverband. Een uitkering als gevolg van ontslag wordt als last verwerkt als de onderneming zich aantoonbaar onvoorwaardelijk heeft verbonden tot betaling van een ontslagvergoeding. Ontslagvergoedingen worden gewaardeerd met inachtneming van de aard van de vergoeding. Als de ontslagvergoeding een verbetering is van de beloningen na afloop van het dienstverband, vindt waardering plaats volgens dezelfde grondslagen die worden toegepast voor pensioenregelingen. Andere ontslagvergoedingen worden gewaardeerd op basis van de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de verplichting af te wikkelen.

Pensioenen

GVB heeft een toegezegde pensioenregeling voor haar werknemers. De pensioenregeling is ondergebracht bij het Algemeen Burgerlijk Pensioenfonds (ABP)



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

en in de jaarrekening verwerkt volgens de verplichtingenbenadering. De over het verslagjaar verschuldigde premies worden als lasten verantwoord. GVB heeft geen verplichting tot het voldoen van aanvullende bijdragen in geval van een tekort bij het pensioenfonds, anders dan het effect van hogere toekomstige premies.

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

ABP probeert elk jaar het pensioen te verhogen met de gemiddelde stijging van de lonen in de sectoren overheid en onderwijs. Het bestuur van ABP beoordeelt per jaar of het pensioen kan worden geïndexeerd. Dit is afhankelijk van de dekkingsgraad (het vermogen van het pensioenfonds gedeeld door zijn financiële verplichtingen). De dekkingsgraad van ABP is op 31 december 2024 111,9% (2023: 134,6%). De premies worden verantwoord als personeelskosten zodra deze zijn verschuldigd. Vooruitbetaalde premies worden opgenomen als overlopende activa als dit leidt tot een terug storting of tot een vermindering van toekomstige betalingen. Nog niet betaalde premies worden als verplichting op de balans opgenomen.

Financiële baten en lasten

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

Vennootschapsbelasting

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

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

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

Resultaat uit deelnemingen

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

Bepaling van de reële waarde

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

Gebeurtenissen na balansdatum

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



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

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

Grondslagen voor het kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode.

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



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Toelichting bij de geconsolideerde balans op 31 december 2024

1. Immateriële vaste activa

Tabel 41

Bedragen in duizenden euro's	Software	Activa in aanbouw	2024	2023
<i>Percentage afschrijvingen</i>	5-25%	-		
Aanschafwaarde	13.950	14.560	28.510	17.734
Investeringsbijdragen	-1.500	-	-1.500	-
Cumulatieve afschrijvingen	-4.867	-	-4.867	-3.020
Cumulatieve amortisatie investeringsbijdragen	75	-	75	-
Boekwaarde op 1 januari	7.658	14.560	22.218	14.714
Investeringsbijdragen	1.120	7.406	8.526	10.776
Ingebruiknames	2.311	-2.311	-	-
Investeringsbijdragen	-	-	-	-1.500
Ingebruiknames investeringsbijdragen	-	-	-	-
Bijzondere waardevermindering	-	-533	-533	-
Afschrijvingen	-2.801	-	-2.801	-1.847
Amortisatie investeringsbijdragen	300	-	300	75
Mutaties in boekwaarde	930	4.562	5.492	7.504
Aanschafwaarde	17.381	19.122	36.503	28.510
Investeringsbijdragen	-1.500	-	-1.500	-1.500
Cumulatieve afschrijvingen	-7.668	-	-7.668	-4.867
Amortisatie investeringsbijdragen	375	-	375	75
Boekwaarde op 31 december	8.588	19.122	27.710	22.218

Investeringsbijdragen

De investeringen bedragen in 2024 € 8,5 miljoen (2023: € 10,8 miljoen). De investeringen in 2024 betreffen met name cyber security, reizen met OVpay en Hastus planningsoftware. Ten behoeve van deze investeringen zijn in 2024 geen investeringsbijdragen ontvangen (2023: € 1,5 miljoen).

Activa in aanbouw

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

Bijzondere waardevermindering

De bijzondere waardevermindering betreft een project dat niet in uitvoering is gebracht.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

2. Materiële vaste activa

Tabel 42

Bedragen in duizenden euro's	Terreinen	Bedrijfsgebouwen	Rijdend /varend materieel	Andere vaste bedrijfsmiddelen	Activa in aanbouw	2024	2023
<i>Percentage afschrijvingen</i>	2%	2-20%	3-15%	5-25%	-		
Aanschafwaarde	10.189	133.276	1.139.326	224.598	95.619	1.603.008	1.575.539
Investeringsbijdragen	-51	-53.388	-590.650	-43.929	-12.371	-700.389	-726.906
Cumulatieve afschrijvingen	-3.498	-73.044	-565.067	-171.716	-	-813.325	-790.001
Cumulatieve amortisatie investeringsbijdragen	11	18.399	294.285	28.337	-	341.032	339.113
Boekwaarde op 1 januari	6.651	25.243	277.894	37.290	83.248	430.326	397.745
Investeringsbijdragen	-	4.779	70.944	2.026	15.884	93.633	76.147
Ingebruiknames	-	7.770	26.413	1.416	-35.599	-	-
Investeringsbijdragen	-	-3.713	-1.289	-1.317	-26.939	-33.258	-11.289
Ingebruiknames investeringsbijdragen	-	-2.459	-2.660	-646	5.765	-	-
Desinvesteringen aanschafwaarde	-	-	-29.372	-45.345	-	-74.717	-48.678
Desinvesteringen afschrijvingen	-	-	24.254	45.014	-	69.268	46.958
Bijzondere waardevermindering	-	-	-549	-	-	-549	-
Desinvesteringen investeringsbijdragen	-	-	17.168	4.569	-	21.737	37.806
Desinvesteringen amortisatie investeringsbijdragen	-	-	-12.106	-4.569	-	-16.675	-36.782
Afschrijvingen	-210	-4.274	-51.133	-12.484	-	-68.101	-70.282
Amortisatie investeringsbijdragen	1	2.195	29.932	3.118	-	35.246	38.701
Mutaties in boekwaarde	-209	4.298	71.602	-8.218	-40.889	26.584	32.581
Aanschafwaarde	10.189	145.825	1.205.201	182.695	75.904	1.619.814	1.603.008
Investeringsbijdragen	-51	-59.560	-575.870	-41.323	-33.545	-710.349	-700.389
Cumulatieve afschrijvingen	-3.708	-77.318	-591.946	-139.186	-	-812.158	-813.325
Cumulatieve amortisatie investeringsbijdragen	12	20.594	312.111	26.886	-	359.603	341.032
Boekwaarde op 31 december	6.442	29.541	349.496	29.072	42.359	456.910	430.326

Terreinen

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

Activa in aanbouw

Activa in aanbouw betreft met name de aanschaf van de M7-metrovoertuigen.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Investeringsen en investeringsbijdragen

De investeringen bedragen in 2024 € 93,6 miljoen (2023: € 76,1 miljoen). Ter dekking van een deel van de investeringen hebben GVB Activa BV en GVB Veren BV in 2024 investeringsbijdragen ontvangen van respectievelijk Vervoerregio Amsterdam en Verkeer en Openbare Ruimte van gemeente Amsterdam ter hoogte van € 33,3 miljoen (2023: € 11,3 miljoen).

Desinvesteringen

De desinvesteringen betreffen met name de afvoer van kaartautomaten (€ 43,1 miljoen) en metro's (€ 23,2 miljoen). De afschrijvingen, investeringsbijdragen en amortisatie investeringsbijdragen die bij de betreffende kaartautomaten en metro's horen zijn ook gedesinvesteerd. Dit resulteert in een vermindering van de boekwaarde van € 0,5 miljoen.

Op 31 december 2024 is nog steeds een groot deel van het rijdend materieel gefinancierd door middel van investeringsbijdragen van Vervoerregio Amsterdam. Het rijdend materieel dat in 2024 in gebruik is genomen wordt grotendeels middels kapitaallastenvergoeding door Vervoerregio Amsterdam bekostigd.

Amortisatie investeringsbijdragen GVB Activa BV

De amortisatie investeringsbijdragen betreft het 'genoten' (in het resultaat opgenomen) deel van eerder verkregen investeringsbijdragen. De totale waarde van de investeringsbijdragen van GVB Activa BV op 31 december 2024 is € 642,0 miljoen (2023: € 631,8 miljoen). Hiervan is € 30,8 miljoen geamortiseerd in 2024 (2023: € 34,4 miljoen).

Tabel 43 Amortisatie investeringsbijdragen GVB Activa BV

bedragen in duizenden euro's	subsidie 31 december 2024	amortisatie t/m 2024	amortisatie 2024
Bus (incl desinvestering)	-7.334	4.317	674
Tram	-157.623	77.390	9.118
Metro	-283.420	157.068	15.496
Amsys/Diemen	-53.172	24.293	3.175
Gemeente	-9.841	4.680	707
Overig	-24.561	7.114	1.593
Volledig geamortiseerd	-63.157	63.988	0
Activa in aanbouw	-42.875	0	0
Totaal	-641.983	338.850	30.762

Afschrijvingsvergoeding GVB Activa BV

De afschrijvingsvergoeding is onderdeel van de kapitaallastenvergoeding van Vervoerregio Amsterdam voor gesubsidieerde investeringen. Deze is in de jaarrekening verwerkt onder de overige opbrengsten. Van de totale afschrijvingen in GVB Activa BV in 2024 (€ 60,3 miljoen) is € 16,9 miljoen (2023: € 14,7 miljoen) bekostigd door Vervoerregio Amsterdam.

Tabel 44 Afschrijvingsvergoeding GVB Activa BV

bedragen in duizenden euro's	subsidie t/m 2024	subsidie 2024
Bus	49.857	3.854
Tram	182.164	8.053
Metro	149.801	4.414
Vastgoed	6.548	498
Totaal	388.370	16.919



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Terugklapclausule

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

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

De 'terugklap' ziet toe op € 443,8 miljoen van het totaal aan materiële en immateriële vaste activa ter hoogte van € 484,6 miljoen.

3. Financiële vaste activa

De financiële vaste activa bestaan uit de latente belastingvorderingen.

4. Voorraden

Tabel 45

Bedragen in duizenden euro's	31 december 2024	31 december 2023
Grond- en hulpstoffen	62.401	50.700
Gereed product en handelsgoederen	438	695
Vooruitbetaald op voorraden	10	342
Totaal	62.849	51.737

Grond- en hulpstoffen

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

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

Gereed product en handelsgoederen

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

Vooruitbetaald op voorraden

Een apart onderdeel van de voorraad betreft de nog te ontvangen goederen waarvoor de factuur al is betaald en dus eigendom zijn van GVB.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Er is een voorziening getroffen voor incurante voorraden van € 12,1 miljoen (2023: € 13,3 miljoen). Het verloop van de voorziening voor incurantheid (i.c. afwaardering van voorraden naar lagere opbrengstwaarde) is als volgt:

Tabel 46

Bedragen in duizenden euro's	31 december 2024	31 december 2023
Stand op 1 januari	13.262	14.023
Toevoeging ten laste van de winst-en-verliesrekening	752	384
Afboeking ten laste van de voorziening	-1.877	-1.145
Stand op 31 december	12.137	13.262

5. Onderhanden projecten

Tabel 47

Bedragen in duizenden euro's	31 december 2024	31 december 2023
Projectkosten	94.808	122.543
Toegerekende winst	1.084	1.319
Af: Verliesvoorziening	-808	-760
Af: Gedeclareerde termijnen	-84.521	-111.964
	-	
Stand op 31 december	10.563	11.138
Waarde van verricht werk > gefactureerde termijnen	16.078	23.949
Waarde van verricht werk < gefactureerde termijnen	-5.515	-12.811
Totaal onderhanden projecten	10.563	11.138

Onderhanden projecten

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

Onderhanden projecten betreft met name het saldo van de op 31 december 2024 nog lopende beheer- en onderhoudsprojecten aan de railinfrastructuur, in opdracht van Vervoerregio Amsterdam.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

6. Vorderingen

Tabel 48

Bedragen in duizenden euro's	31 december 2024	31 december 2023
Handelsdebiteuren	25.116	11.187
Transitievergoeding OV 2023	1.363	5.453
Overige vorderingen	37.415	27.034
Totaal	63.894	43.674

Handelsdebiteuren

Handelsdebiteuren bestaan voor € 17,7 miljoen (2023: € 8,1 miljoen) uit vorderingen op verbonden partijen, te weten gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam.

Voor handelsdebiteuren is een voorziening getroffen van € 0,3 miljoen (2023: € 0,2 miljoen).

Transitievergoeding OV 2023

In 2024 is 75% van het restant van de vordering betreffende de transitievergoeding OV 2023 door GVB ontvangen.

Overige vorderingen

Overige vorderingen betreft voor € 1,7 miljoen nog te ontvangen gelden betreffende Signalling & Control (2023: € 1,7 miljoen). Deze laatste vordering betreft een verbonden partij, te weten Vervoerregio Amsterdam.

Ook betreft overige vorderingen nog te factureren investeringsbijdragen en kapitaallastenvergoeding aan een verbonden partij, te weten Vervoerregio Amsterdam voor € 3,2 miljoen (2023: € 3,1 miljoen), een vordering betreffende het meerjarenvervangingplan tram en metro van € 9,8 miljoen op een verbonden partij, te weten Vervoerregio Amsterdam, nog te vorderen bijdrage voor brandstofkosten aan een verbonden partij, te weten gemeente Amsterdam van € 0,4 miljoen (2023: € 0,1 miljoen).

Verder bestaat deze post uit vooruitbetaalde huur, verzekeringspremies en onderhoudscontracten voor € 6,6 miljoen (2023: € 5,7 miljoen), uit een vordering voor MDIEU-subsidie van € 2,8 miljoen, uit vorderingen uit kaartverkopen voor € 7,6 miljoen (2023: € 7,0 miljoen), nog te ontvangen verhaalschade € 0,7 miljoen (2023: € 1,0 miljoen) en uit vooruitbetaalde vennootschapsbelasting op voorlopige aanslagen over de periode 2023-2024 van € 1,2 miljoen (2023: € 1,3 miljoen).

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

7. Liquide middelen

De liquide middelen bestaan op 31 december 2024 voor € 52,4 miljoen (2023: € 49,9 miljoen) volledig uit vrij opneembare banktegoeden en kasmiddelen.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

8. Groepsvermogen

Tabel 49

Bedragen in duizenden euro's	Gestort aandelenkapitaal	Agio	Wettelijke reserves	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	2024	2023
Boekwaarde op 1 januari	20.001	58.830	1.935	19.612	-165	100.213	100.378
Toevoeging wettelijke reserves	-	-	327	-327	-	-	-
Resultaatbestemming	-	-	-	-165	165	-	-
Resultaat boekjaar	-	-	-	-	-2.551	-2.551	-165
Boekwaarde op 31 december	20.001	58.830	2.262	19.120	-2.551	97.662	100.213

Groepsvermogen

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

Gestort aandelenkapitaal

Het maatschappelijk kapitaal van de vennootschap bedraagt € 100 miljoen, verdeeld in 100.000 gewone aandelen van nominaal € 1.000 per stuk. Er zijn 20.000 geplaatste aandelen die geheel zijn volgestort. Alle geplaatste aandelen zijn in handen van gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam. Aandeelhouder gemeente Amsterdam is 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. Vanaf 23 december 2021 is Vervoerregio Amsterdam behalve opdrachtgever ook medeaandeelhouder. Zij heeft 1 prioriteitsaandeel verworven tegen een nominale waarde van € 1.000.

Agio

Het agio is ontstaan als gevolg van de inbreng van de boekwaarde van de activa en passiva op 1 januari 2007 van de gemeentelijke dienstakken GVB, Veren en MEA BV, boven de waarde van het geplaatste en gestorte kapitaal.

Wettelijke reserves

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

Overige reserves

Het resultaat over 2023 is onttrokken aan de overige reserves conform het voorstel van het bestuur. De jaarrekening 2023 is vastgesteld in de algemene vergadering, gehouden op 17 mei 2024. De algemene vergadering heeft de bestemming van het resultaat vastgesteld conform het voorstel van het bestuur. Aan de algemene vergadering van 16 mei 2025 wordt voorgesteld het resultaat over 2024 van € 2,5 miljoen negatief te onttrekken uit de overige reserves.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

9. Voorzieningen

Tabel 50

Bedragen in duizenden euro's	1 januari 2024	Dotatie	Onttrekking	Vrijval	31 december 2024
Personeelsvoorzieningen					
FLP	1.272	-	237	-98	937
Uitkering bij jubilea	3.545	323	488	-	3.380
WGA	7.410	1.787	1.403	-	7.794
Zware beroepenregeling	4.463	441	3.159	-9	1.736
Langdurig zieken	1.346	872	-	-	2.218
Voormalig personeel	1.207	483	842	-	848
Overige personeelsvoorzieningen	698	1	127	-113	459
Totaal personeelsvoorzieningen	19.941	3.907	6.256	-220	17.372
Overige voorzieningen					
Instandhoudingsverplichtingen tram	1.094	-	824	-270	-
Instandhoudingsverplichtingen metro	2.916	-	-	-2.916	-
	4.010	-	824	-3.186	-
Totaal	23.951	3.907	7.080	-3.406	17.372

Personeelsvoorzieningen

De dotatie voor uitkering bij jubilea bestaat voor € 112 duizend uit rentetoevoeging. De overige personeelsvoorzieningen bestaan uit de voorziening voor loonsuppletie bij arbeidsongeschiktheid, de voorziening ziektewet en de voorziening wet arbeidsmarkt in balans (WAB). Voor verdere toelichting op de personeelsvoorzieningen verwijzen we naar de tekst in de grondslagen.

Overige voorzieningen

Instandhoudingsverplichtingen tram

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

Deze voorziening voor instandhoudingsverplichtingen in GVB Activa BV is in 2024 voor € 0,8 miljoen gebruikt en voor € 0,3 miljoen vrijgevallen.

Instandhoudingsvoorzieningen metro

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



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Deze voorziening is in 2024 volledig vrijgefallen nadat met Vervoerregio Amsterdam overeenstemming was bereikt dat schadeherstel aan het metrovoertuig niet uitgevoerd zou gaan worden.

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

Tabel 51 **Specificatie van de voorzieningen naar verwachte looptijd**

Bedragen in duizenden euro's	< 1 jaar	> 1 jr < 5 jr	> 5 jaar	Totaal
Personeelsvoorzieningen				
FLP	256	681	-	937
Uitkering bij jubilea	363	899	2.118	3.380
WGA	1.941	3.730	2.123	7.794
Zware beroepenregeling	1.424	312	-	1.736
Langdurig zieken	2.143	-	75	2.218
Voormalig personeel	584	200	64	848
Overige personeelsvoorzieningen	233	153	73	459
Totaal personeelsvoorzieningen	6.944	5.975	4.453	17.372



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

10. Langlopende schulden

Tabel 52

Bedragen in duizenden euro's	31 december 2024	31 december 2023
RCF lening	-	93.000
Vastrentende lening bij BNG en Waterschapsbank A	125.000	130.000
Vastrentende lening bij BNG en Waterschapsbank B	137.267	-
Vastrentende lening bij BNG en Waterschapsbank C	51.333	-
Financieringskosten	-78	-103
Totaal	313.522	222.897

De aflossingsverplichtingen in 2025 van € 14,4 miljoen op de vastrentende leningen zijn opgenomen onder de kortlopende schulden.

Tabel 53

Bedragen in duizenden euro's	1 januari 2024	Toevoeging	Aflossing	31 december 2024	Kortlopend deel
RCF lening	93.000	-	-93.000	-	-
Vastrentende lening bij BNG en Waterschapsbank A	130.000	-	-5.000	125.000	5.000
Vastrentende lening bij BNG en Waterschapsbank B	-	142.000	-	137.267	4.733
Vastrentende lening bij BNG en Waterschapsbank C	-	56.000	-	51.333	4.667
Totaal	223.000	198.000	-98.000	313.600	14.400

Tabel 54

Bedragen in duizenden euro's	1 januari 2024	Toevoeging	Afschrijving	31 december 2024
Financieringskosten	-103	-94	119	-78
Totaal	-103	-94	119	-78

RCF lening

GVB Activa BV heeft in 2024 de huidige Revolving Credit Facility (RCF) van € 350 miljoen, aangegaan met BNG Bank en de Nederlandse Waterschapsbank geherfinancierd waarbij de looptijd is verlengd van 15 december 2024 tot en met 14 december 2026 en waarbij de limiet is verhoogd met € 77 miljoen tot € 427 miljoen. Op 31 december 2024 staat de lening op nul.

Vastrentende leningen

Op 15 april 2020 heeft GVB externe financiering aangetrokken bij de BNG Bank en de Nederlandse Waterschapsbank ten bedrage van € 150,0 miljoen met een looptijd tot 31 december 2050 tegen een vast rentepercentage van 0,847%. GVB heeft deze faciliteit volledig "getrokken" in 2020. Jaarlijks wordt op deze lening € 5 miljoen afgelost. Vervoerregio Amsterdam vergoedt aan GVB de kapitaallasten van deze lening.

Op 16 december 2024 zijn de forward starters Vaste Limiet A, ten bedrage van € 142 miljoen, en Vaste Limiet B, ten bedrage van € 56 miljoen beschikbaar gesteld



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

door BNG Bank en de Nederlandse Waterschapsbank tegen een vast rentepercentage van respectievelijk 0,952% en 0,765%.

De Vaste Limiet A heeft een looptijd van 30 jaar waarbij de aflossing van € 4,7 miljoen voor het eerst zal plaatsvinden op 31 december 2025. De Vaste Limiet B heeft een looptijd van 12 jaar waarbij de aflossing van € 4,7 miljoen voor het eerst zal plaatsvinden op 31 december 2025.

De kredietfaciliteiten worden gebruikt voor de aanschaf van onder andere nieuwe bussen, trams en metro's. Vervoerregio Amsterdam vergoedt aan GVB de kapitaallasten van deze voertuigen. De financieringskosten zijn in mindering gebracht op de hoogte van de langlopende schulden.

De verlenging van de concessie was een voorwaarde voor het behouden van de langlopende financiering.

11. Kortlopende schulden

Tabel 55

Bedragen in duizenden euro's	31 december 2024	31 december 2023
Vooruitontvangen bedragen	63.701	68.577
Schulden aan leveranciers	19.252	45.561 *
Belastingen en premies sociale verzekeringen	17.636	13.185
Schulden terzake van pensioenen	3.431	3.146
Onderhanden projecten	5.515	12.811
Beschikbaarheidsvergoeding OV 2021	-	4.117
Beschikbaarheidsvergoeding OV 2022	10.514	10.514
Overige schulden	120.173	104.137 *
Totaal	240.222	262.048

Vooruitontvangen bedragen

In 2024 heeft GVB € 33,0 miljoen vooruit ontvangen van het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap voor de OV-studentenkaart 2025 (2023: € 35,4 miljoen voor 2024). GVB heeft € 3,6 miljoen aan investeringsbijdragen vooruitontvangen van afdeling Verkeer & Openbare Ruimte van gemeente Amsterdam voor de IJ-veren van GVB Veren BV (2023: € 5,4 miljoen voor de IJ-veren) en € 2,7 miljoen voor verkopen van jaarabonnementen in 2024 waarvan het reisrecht betrekking heeft op 2025 (2023: € 5,6 miljoen). Ook heeft GVB de contractopbrengst voor het assetmanagement van de railinfrastructuur voor de maand januari 2025 € 12,3 miljoen vooruitontvangen en voor het dagelijks onderhoud € 2,5 miljoen (2023: € 1,5 miljoen) van verbonden partij Vervoerregio Amsterdam. GVB heeft een subsidie van de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland, verstrekt voor de aanleg van een stallingladeras om te komen tot reductie van CO₂ en andere schadelijk stoffen, vooruit ontvangen van € 4,1 miljoen (2023: € 3,8 miljoen). Verder bestaat deze post uit € 2,5 miljoen vooruitontvangen subsidie voor de voorraad van de M5-metro's (2023: € 2,8 miljoen).

Schulden aan leveranciers

Schulden aan leveranciers betreft voor € 0,3 miljoen een schuld aan een verbonden partij, te weten gemeente Amsterdam. Nog te betalen kosten op facturen met een factuurdatum uit 2024 zijn opgenomen onder schulden aan leveranciers.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

* Vergelijkende cijfers zijn aangepast voor vergelijkingsdoeleinden.

Belastingen en premies sociale verzekeringen

De af te dragen loonheffing en premie sociale verzekeringen bedraagt € 13,7 miljoen (2023 € 12,8 miljoen). De af te dragen omzetbelasting bedraagt (inclusief de af te dragen BUA) € 3,9 miljoen (2023: € 0,1 miljoen).

Onderhanden projecten (OHP)

Voor de specificatie van de verplichting op onderhanden projecten, zie pg. 139.

Beschikbaarheidsvergoeding OV 2022

GVB heeft € 10,5 miljoen teveel ontvangen aan beschikbaarheidsvergoeding betreffende 2022.

Overige schulden

Overige schulden bestaat met name uit een schuld aan personeel € 31,2 miljoen (2023: € 29,4 miljoen) en op 31 december 2024 nog te betalen kosten met betrekking tot 2024 waarvoor nog geen facturen zijn ontvangen € 55,7 miljoen (2023: € 45,5 miljoen). Onder deze laatste post valt een schuld aan een verbonden partij, te weten, gemeente Amsterdam van € 1,0 miljoen (2023: € 0,6 miljoen) en een schuld van € 18,7 miljoen aan een verbonden partij, te weten, Vervoerregio Amsterdam. Verder bestaat deze post uit de van Vervoerregio Amsterdam teveel ontvangen subsidie voor de exploitatie van het openbaar vervoer en sociale veiligheid (inclusief bonussen en malussen) van € 9,4 miljoen (2023: € 13,5 miljoen), teveel ontvangen voor het dagelijks onderhoud € 2,5 miljoen (2023: € 1,5 miljoen) van verbonden partij Vervoerregio Amsterdam, verplichtingen betreffende afrekeningen kaartverkoop € 3,5 miljoen (2023: € 6,9 miljoen), nog te betalen eigen risico € 2,7 miljoen (2023: € 2,7 miljoen) en zijn de aflossingsverplichtingen betreffende 2025 op de langlopende leningen van € 14,4 miljoen (2023: € 5,0 miljoen) opgenomen onder de overige schulden.

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

Onder de kortlopende schulden is een bedrag van € 3,3 miljoen (2023: € 3,8 miljoen) begrepen met een resterende looptijd langer dan 1 jaar. Alle overige kortlopende schulden hebben een looptijd korter dan één jaar.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Niet uit de balans blijvende rechten en verplichtingen

I Toekomstige financiële verplichtingen operationele lease, langlopende huurcontracten, energiecontracten en investeringen

Operationele lease, langlopende huurcontracten en energiecontracten

De nominale waarde van de op 31 december 2024 resterende termijnen voor operationele lease, langlopende huurcontracten en energiecontracten bedraagt € 63,6 miljoen.

Het betaalschema luidt als volgt:

Tabel 56

Bedragen in duizenden euro's	Operationele lease	Langlopende huurcontracten	Energiecontracten	Totaal per jaar
Jaar				
2025	827	2.384	17.997	21.208
2026	687	2.291	11.648	14.626
2027	947	2.181	10.710	13.838
2028	492	2.160	9.064	11.716
2029 en verder	243	1.973	-	2.216
Totaal	3.196	10.989	49.419	63.604

Operationele lease

De operationele leasecontracten hebben betrekking op 166 leaseauto's. Gedurende het verslagjaar zijn leasebetalingen in de winst-en-verliesrekening verwerkt voor een bedrag van € 1,4 miljoen (2023: € 1,2 miljoen).

Langlopende huurcontracten

De langlopende huurcontracten betreffen vastgoed, zoals het kantoor aan de Arlandaweg, Service & Tickets aan het Stationsplein CS en enkele eindpunthuisjes op verschillende locaties in Amsterdam. Gedurende het verslagjaar zijn huurbetalingen in de winst-en-verliesrekening verwerkt voor een bedrag van € 2,7 miljoen (2023: € 1,7 miljoen).

Energiecontracten

Op 31 december 2024 staat een bedrag van € 49,4 miljoen uit aan verplichtingen voor afgesloten energiecontracten (2023: € 69,8 miljoen).

Investerings

Op 31 december 2024 staat een bedrag van € 129,6 miljoen (2023: € 93,2 miljoen) uit aan verplichtingen voor investeringen in materiële vaste activa. Dit betreft onder andere voor € 64,3 miljoen (2023: € 55,5 miljoen) verplichtingen voor bussen (ZEB), voor € 58,4 miljoen (2023: 32,5 miljoen) metro (M7) en voor € 2,2 miljoen (2023: 0,3 miljoen) verplichtingen voor trams (15G en 17G).

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



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

concessie. De ambitie om meer ontwikkelvrijheid aan de vervoerder te geven is hierbij toegevoegd.

Het dagelijks bestuur van Vervoerregio Amsterdam heeft op 26 november 2024 besloten tot verlenging van de huidige openbaarvervoerconcessie Amsterdam met twee jaar tot medio december 2026.

III Assetmanagement Railinfrastructuur (AMRI)

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

IV GVB Activa BV

De strategische activa van GVB zijn ondergebracht in GVB Activa BV. In de 'Overeenkomst van geclausuleerde koop en overdracht GVB Activa BV' is vastgelegd in welke gevallen gemeente Amsterdam, GVB Holding NV kan verzoeken de aandelen in GVB Activa BV in eigendom aan haar over te dragen (de 'terugklap').

Gemeente Amsterdam heeft een pandrecht op alle activa, vorderingen en de aandelen in GVB Activa BV. Voor de activa en bijbehorende vorderingen uit verzekeringspolissen en koopovereenkomsten die met investeringsbijdragen van Vervoerregio Amsterdam zijn gefinancierd, berust een pandrecht bij de Vervoerregio Amsterdam. Voor toekomstige investeringen zal volgens deze afspraken worden gehandeld. Op de registergoederen in GVB Activa BV rust een recht van hypotheek.

GVB Activa BV moet jaarlijks bepalen of sprake is van zaken/omstandigheden, die niet direct verband houden met het reguliere onderhoudsprogramma, waardoor de instandhouding of functionaliteit van het activum voor de resterende technische levensduur niet meer is gewaarborgd.

V GVB Veren BV

De strategische activa die betrekking hebben op de veren zijn ondergebracht in GVB Veren BV. In de 'Overeenkomst van geclausuleerde koop en overdracht GVB Veren BV' is vastgelegd in welke gevallen gemeente Amsterdam GVB Holding NV kan verzoeken de aandelen in GVB Veren BV in eigendom aan haar over te dragen (de 'terugklap').

Op alle activa, vorderingen en de aandelen in GVB Veren BV rust een pandrecht ten behoeve van gemeente Amsterdam. Op de registergoederen in GVB Veren BV rust een recht van hypotheek.

GVB Veren BV moet ten aanzien van de IJveren jaarlijks bepalen of sprake is van zaken of omstandigheden die niet direct verband houden met het reguliere onderhoudsprogramma, waardoor de instandhouding of functionaliteit van het materieel voor de resterende technische levensduur niet meer is gewaarborgd.

Op 17 juni 2024 heeft de afdeling Verkeer en Openbare Ruimte van gemeente Amsterdam te kennen gegeven gebruik te willen maken van de optie om het lopende Contract voor Exploitatie en Beheer en Onderhoud van de Veren 2019 tot en met 2024 met een half jaar te verlengen tot 7 juli 2025. Op 7 januari 2025 heeft de afdeling Verkeer en Openbare Ruimte van gemeente Amsterdam aangegeven dat zij voornemens is om gebruik te maken van de tweede optie tot verlengen van het contract tot 7 januari 2026. Op 27 februari 2024 heeft gemeente Amsterdam besloten om door te gaan met het inbesteden van het Contract voor Exploitatie en Beheer en



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Onderhoud van de Veren. waarbij de verwachting is dat dit voor 7 januari 2026 zal leiden tot een nieuw contract.

Dit contract zal mede gebaseerd zijn op de afspraken die gemeente Amsterdam in 2013 heeft gemaakt met de gemeenten Velsen, Haarlemmerliede en Spaarnwoude en Zaanstad om minimaal de komende dertig jaar zorg te dragen voor instandhouding van de huidige (veer)verbindingen. Dit betreft de verbindingen tussen Zaanstad en Amsterdam (Hempont), Velsen-Noord en Velsen-Zuid (Velserpont) en Assendelft en Spaarndam (Buitenhuizerpont), zoals vastgelegd in het contract Dienstbetoon pontveren tussen betrokken gemeenten.

VI Garantierechten en verplichtingen

GVB verleent bij specifieke projecten garantie op de verrichte werkzaamheden aan de infrastructuur. De looptijd van de garantietermijnen verschilt per project. De omvang van deze verplichting kan niet worden ingeschat.

GVB heeft diverse contractuele garantierechten, waaronder de garantierechten ten aanzien van de aanschaf van rijdend materieel.

De aandeelhouder heeft in 2015 ingestemd met het voorstel om statutaire vrijwaring op te nemen in de statuten van GVB Holding NV. Daarmee zijn (oud-)bestuurders en (oud-)commissarissen gevrijwaard voor boetes, kosten en schadeclaims, tenzij er sprake is van opzettelijk, bewust roekeloos of ernstig verwijtbaar gedrag.

VII Aansprakelijkstelling artikel 2:403 BW

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

VIII Fiscale eenheid omzetbelasting

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

IX Fiscale eenheid vennootschapsbelasting

GVB Holding NV vormt een fiscale eenheid voor de vennootschapsbelasting met GVB Exploitatie BV, GVB Infra BV, GVB Stations Retail & Ontwikkeling BV, GVB Commercieel Vervoer BV en MEA BV, waarbij GVB Holding NV het hoofd van de fiscale eenheid is. Op grond van de Invorderingswet zijn de vennootschap en de met haar gevoegde dochteronderneming ieder hoofdelijk aansprakelijk voor ter zake door de combinatie verschuldigde belasting. Deze belastinglast wordt via de rekening-courantverhoudingen met de dochterondernemingen afgerekend. De belastinglast bij de dochterondernemingen wordt bepaald uitgaande van commercieel is fiscaal resultaat.

X Kredietfaciliteit

GVB Activa BV heeft in samenwerking met Vervoerregio Amsterdam in 2024 de huidige externe kredietfaciliteit van maximaal € 350 miljoen geherfinancierd bij de BNG bank en de Nederlandse Waterschapsbank waarbij de looptijd is verlengd van 15 december 2024 tot en met 14 december 2026 en waarbij de limiet is verhoogd met € 77 miljoen tot € 427 miljoen. Deze faciliteit is bedoeld ter financiering van investeringen in rollend materieel en andere strategische activa van GVB Activa BV. Er is géén aflossingsverplichting. De lening heeft een revolverend karakter. Vervoerregio Amsterdam staat garant voor de lening en vergoedt aan GVB Activa BV de kapitaallasten van het rollend materieel.

Op 16 december 2024 zijn de forward starters Vaste Limiet A en Vaste Limiet B door de BNG Bank NV en de Nederlandse Waterschapsbank NV beschikbaar gesteld:



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Vaste Limiet A bedraagt € 142,0 miljoen. Deze lening kent een lineaire aflossing met een looptijd van 30 jaar en een rentepercentage van 0,952%.

Vaste Limiet B bedraagt € 56,0 miljoen. Deze lening kent een lineaire aflossing met een looptijd van 12 jaar en een rentepercentage van 0,765%.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Toelichting bij de geconsolideerde winst-en-verliesrekening over 2024

12. Netto-omzet

Tabel 57

Bedragen in duizenden euro's	2024	2023
Reizigersopbrengsten	351.587	348.547
Contractopbrengsten *	30.566	-
Contractopbrengst exploitatie veren **	21.219	19.592
Contractopbrengst dagelijks onderhoud en beheer infrastructuur *** (AMRI)	81.898	77.505
Contractopbrengst meerjarenvervangingsplan infrastructuur tram en metro *** (AMRI)	38.893	21.324
Opbrengst uit werken voor derden	59.096	62.467
Totaal	583.259	529.435

Reizigersopbrengsten

Het jaar 2024 laat een lichte stijging zien van de reizigersritten en daarmee de reizigersopbrengsten. In de reizigersopbrengsten zit een bedrag van € 2,2 miljoen aan reizigersopbrengsten die gerelateerd zijn aan 2023 en eerder. Daarnaast is er een negatief bedrag van € 0,7 miljoen inbegrepen als resultaat van de overlopende post reisrechtverdeling per balansdatum.

Contractopbrengsten

Contractopbrengsten met * betreft het contract exploitatie openbaar vervoer inclusief sociale veiligheid met Vervoerregio Amsterdam (de OV-concessie). De regering heeft in 2023 besloten het regionale OV in 2024 structureel extra te ondersteunen. Hierdoor werd het mogelijk om de voorziene tariefstijging in het regionale OV structureel af te wenden, waarbij er in 2025 weer reguliere indexatie van de tarieven zal plaatsvinden. Via Vervoerregio Amsterdam heeft GVB € 36,8 miljoen tariefcompensatie ontvangen (LTI-compensatie) en € 6,1 miljoen (excl. btw) extra compensatie voor studenten-OV (SOV-compensatie).

Bedragen in duizenden euro's	2024	2023
LTI-compensatie	36.795	-
SOV-compensatie	6.089	-
Exploitatiesubsidie	-12.318	-7.028
Totaal	30.566	-7.028

In 2023 was er sprake van een negatief contractresultaat. Dit is in 2023 opgenomen onder de kosten voor uitbesteed werk en andere externe kosten.

Contractopbrengsten met ** betreffen de contractopbrengsten van gemeente Amsterdam voor € 21,2 miljoen (2023: € 19,6 miljoen).



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Contractopbrengsten met *** hebben betrekking op de contractopbrengsten van Vervoerregio Amsterdam betreffende de Overeenkomst Assetmanagement Railinfrastructuur voor € 120,8 miljoen (2023: € 98,8 miljoen).

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

13. Overige bedrijfsopbrengsten

In 2024 en in 2023 betreft overige bedrijfsopbrengsten de kapitaallastenvergoeding van Vervoerregio Amsterdam, een vergoeding van Trans Link Systems BV voor oplaadtransacties op de OV-chipkaarten, een MDIEU-subsidie en schade-uitkeringen. In 2023 bestaan de overige bedrijfsopbrengsten onder anderen uit de transitievergoeding 2023 (TVOV2023) van € 40,9 miljoen en een herberekening van de beschikbaarheidsvergoeding 2022 van € 4,1 miljoen negatief.

14. Kosten voor grond- en hulpstoffen

Tabel 58

Bedragen in duizenden euro's	2024	2023
Materiaalverbruik en voorraadkosten	15.041	11.382
Inventariskosten	2.736	3.730
Overige grond- en hulpstoffen	1.146	865
Totaal	18.923	15.977

15. Kosten uitbesteed werk en andere externe kosten

Tabel 59

Bedragen in duizenden euro's	2024	2023
Tijdelijk ingehuurd personeel	68.859	57.188
Contractresultaat	-	7.028
Uitbesteed werk aannemers	76.654	64.654
Diensten door derden	71.141	57.853
Energiekosten	38.163	61.735
Belastingen en verzekeringen	8.507	8.085
Huur	4.122	3.070
Transportkosten	1.411	1.184
Diverse bedrijfskosten	22.836	21.366
Totaal	291.693	282.163

Tijdelijk ingehuurd personeel

De overspannen arbeidsmarkt leidt ook in 2024 nog steeds tot veel inhuur in plaats van vaste medewerkers.

Contractresultaat

Het contractresultaat betreft het contract exploitatie openbaar vervoer inclusief sociale veiligheid met Vervoerregio Amsterdam. In 2024 en 2023 was er sprake van een negatief contractresultaat.

Uitbesteed werk aannemers

De kosten uitbesteed werk aannemers zijn gestegen. Groot aandeel hierin is het Signal & Control programma.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Energiekosten

De energiekosten zijn in 2024 gedaald door gedaalde energietarieven ten opzichte van 2023.

Honoraria accountantsorganisatie

Onderdeel van de diverse bedrijfskosten zijn de honoraria voor de accountantscontrole. In het boekjaar zijn de volgende bedragen aan accountantshonoraria ten laste van het resultaat gebracht:

Tabel 60

Bedragen in duizenden euro's	2024	2023
	KPMG	KPMG
Controle van de jaarrekening	604	559
Andere controlewerkzaamheden	250	177
Totaal controlewerkzaamheden	854	736
Fiscale advisering	-	-
Overige advisering	81	182
Totaal	935	918

Bovenstaande honoraria betreffen de werkzaamheden die bij de vennootschap en de in de consolidatie betrokken maatschappijen zijn uitgevoerd door accountantsorganisaties en onafhankelijke externe accountants zoals bedoeld in artikel 1, lid 1 Wta (Wet toezicht accountantsorganisaties) en de in rekening gebrachte honoraria van het gehele netwerk waartoe de accountantsorganisatie behoort die kunnen worden toegerekend aan het verslagjaar.

16. Lonen en salarissen

Tabel 61

Bedragen in duizenden euro's	2024	2023
Salarissen	209.937	197.323
Overige personeelskosten	11.086	10.349
Totaal	221.023	207.672

Tabel 62 **Personeelsaantallen**

	2024	2023
FTE (jaargemiddelde)	3.144	3.089
FTE (ultimo jaar)	3.189	3.070
Aantal eigen personeelsleden (jaargemiddelde)	3.372	3.299
Aantal eigen personeelsleden (ultimo jaar)	3.420	3.285

Hiervan waren 0 werknemers werkzaam buiten Nederland (2023:0).

Aan bezoldigingen met inbegrip van pensioenlasten als bedoeld in artikel 2:383 lid 1 BW, is in het boekjaar ten laste gekomen van de onderneming en zijn



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

dochtermaatschappijen voor bestuurders en voormalige bestuurders een bedrag van € 497 duizend (2023: € 699 duizend).

Tabel 63 **Bezoldiging statutaire directie en commissarissen**

Bedragen in duizenden euro's	2024	2023
Algemeen directeur		
* Reguliere beloning	205	196
* Mobiliteitsvergoeding	4	5
* Pensioenlasten	24	23
Financieel directeur		
* Reguliere beloning	51	194
* Mobiliteitsvergoeding	1	6
* Pensioenlasten	6	23
Financieel directeur *		
* Reguliere beloning	68	-
* Mobiliteitsvergoeding	2	-
* Pensioenlasten	8	-
Directeur Techniek en Operatie		
* Reguliere beloning	-	114
* Mobiliteitsvergoeding	-	2
* Pensioenlasten	-	13
Totaal statutaire directie	369	576
Commissarissen	128	123
Totaal	497	699

* Met ingang van 1 september 2024 is er een nieuwe financieel directeur in dienst getreden bij GVB.

17. Sociale lasten en pensioenlasten

Tabel 64

Bedragen in duizenden euro's	2024	2023
Premies sociale verzekeringen	26.473	24.735
Pensioenbijdragen	28.300	26.883
Totaal	54.773	51.618

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



KPMG Audit
 Document waarop ons rapport
 3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
 (mede) betrekking heeft.
 KPMG Accountants N.V.

18. Afschrijvingen op (im)materiële vaste activa

Tabel 65

Bedragen in duizenden euro's	2024	2023
Afschrijvingen	70.902	72.128
Boekresultaat desinvesteringen	944	-
Amortisatie investeringsbijdragen	-35.546	-38.777
Totaal	36.300	33.351

De samenstelling van de posten afschrijvingen op (im)materiële vaste activa en amortisatie van investeringsbijdragen is te vinden in de toelichting op de balans met betrekking tot de immateriële en materiële vaste activa. Het boekresultaat desinvesteringen betreft het afboeken van de restwaarde bij desinvesteringen en de eventuele opbrengst bij verkoop.

19. Overige bedrijfslasten

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

20. Financiële baten en lasten

Tabel 66

Bedragen in duizenden euro's	2024	2023
Financiële baten	2.276	911
Financiële lasten	8.333	4.703
Totaal	6.057	3.792

De financiële baten en de financiële lasten zijn in 2024 hoger vanwege de gestegen rentetarieven.

21. Vennootschapsbelasting

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

Ten aanzien van de grondslag voor het belastbaar bedrag over de boekjaren 2022 en verder binnen de fiscale eenheid GVB Holding NV zijn eind 2024 gesprekken met de belastingdienst opgestart. Er is nog geen duidelijkheid over de uitkomst. In de jaarrekening heeft GVB rekening gehouden met de beste inschatting rondom de grondslag en de te betalen vennootschapsbelasting, rekening houdend met commercieel is fiscaal resultaat.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Tabel 67

Bedragen in duizenden euro's	2024	2023
GVB Holding NV vennootschappelijk	835	665
GVB groepsmaatschappijen	-1.401	-1.166
Totaal	-566	-501
Vennootschapsbelasting huidig jaar	-362	-501
	-362	-501
Toepasselijk belastingtarief	25,8%	25,8%
Effectief belastingtarief	-18,1%	-75,2%

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

Tabel 68

Bedragen in duizenden euro's	2024	2023
Resultaat voor belastingen	-3.117	-666
Belasting o.b.v. toepasselijk belastingtarief	804	172
Belasting o.b.v. effectief belastingtarief	566	501
Verschil	-238	329
Verschil betreft:		
Permanente verschillen (o.a. niet aftrekbare kosten)	-500	-152
Cost-plus-methode GVB Activa BV	-1	-1
Toepassing objectvrijstelling GVB Veren BV	263	482
Totaal	-238	329



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

22. Risicobeheersing

Risicobeheersing

De onderneming maakt in de normale bedrijfsuitoefening gebruik van uiteenlopende financiële instrumenten die de onderneming blootstelt aan markt-, valuta-, rente-, kasstroom-, krediet-, en liquiditeitsrisico's. Om deze risico's te beheersen heeft de onderneming een beleid inclusief een stelsel van limieten en procedures opgesteld om de risico's van onvoorspelbare ongunstige ontwikkelingen op de financiële markt en daarmee de financiële prestaties van de onderneming te beperken. De onderneming zet geen afgeleide financiële instrumenten in.

Renterisico

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

Kredietrisico

GVB heeft een significante concentratie van zijn opbrengstenstroom bij gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam, beide overheidsinstellingen. In december heeft GVB met de gemeente en Vervoerregio Amsterdam een akkoord over een herverdeling van taken en verantwoordelijkheden gesloten. Deze nieuwe structuur, die is ingegaan op 1 januari 2022, betekent onder meer dat Vervoerregio Amsterdam behalve opdrachtgever nu ook medeaandeelhouder is, en dat GVB niet alleen uitvoerder is, maar ook beheerder. Het kredietrisico van GVB is hierdoor minimaal.

De liquide middelen staan uit bij banken met minimaal een A-rating. In 2024 heeft GVB haar Revolving Credit Facility geherfinancierd. Daarnaast zijn eind 2024 twee forward starters als gevolg van eerder in 2019 gemaakte afspraken beschikbaar gekomen. Deze herfinanciering heeft ertoe geleid dat het risicoprofiel en balansratio's rondom krediet zijn gewijzigd ten opzichte van voorgaande jaren. GVB ontvangt een kapitaallasten vergoeding vanuit Vervoerregio Amsterdam, waardoor het kredietrisico minimaal is.

Marktrisico, liquiditeitsrisico, kasstroomrisico en overige risico's

GVB heeft contractuele afspraken met gemeente Amsterdam en Vervoerregio Amsterdam over de jaarlijkse subsidies voor de exploitatie van het openbaar vervoer en het beheer & onderhoud van de railinfrastructuur over de periode tot en met 2024 en over de financiering van de investeringsverplichtingen door middel van kredietfaciliteiten bij derden. Een verdere uiteenzetting over de subsidiestromen is opgenomen bij de toelichting op de continuïteit. GVB loopt geen risico's ten aanzien van buitenlandse valuta en maakt geen gebruik van derivaten en soortgelijke financiële instrumenten. GVB verwacht prijsstijgingen op kosten en personeel en GVB verwacht nog niet de reizigersaantallen te halen van de periode voor corona, maar met de huidige kredietfaciliteiten meent GVB marktrisico's en het liquiditeitsrisico op te kunnen vangen.

Reële waarde

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

23. Gebeurtenissen na balansdatum

Gebeurtenissen na balansdatum

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



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Vennootschappelijke jaarrekening 2024



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Vennootschappelijke balans op 31 december 2024 (voor resultaatbestemming)

Tabel 69

Bedragen in duizenden euro's	31 december 2024		31 december 2023	
Activa				
Vaste activa				
24 Financiële vaste activa	108.296		116.304	
Totaal vaste activa	108.296		116.304	
Vlottende activa				
25 Vorderingen	18.168		93.858	
26 Liquide middelen	32.363		960	
Totaal vlottende activa	50.531		94.818	
Totaal activa	158.827		211.122	
Passiva				
27 Gestort aandelenkapitaal	20.001		20.001	
27 Agio	58.830		58.830	
27 Overige reserves	21.673		21.870	
27 Onverdeeld resultaat	-2.745		-197	
27 Eigen vermogen	97.759		100.504	
28 Langlopende schulden	54.000		55.000	
29 Kortlopende schulden	7.068		55.618	
Totaal passiva	158.827		211.122	

De toelichtingen op pagina 161 tot en met 166 maken integraal deel uit van deze jaarrekening.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Vennootschappelijke winst-en-verliesrekening over 2024

Tabel 70

Bedragen in duizenden euro's	2024	2023
Overige baten en lasten, na belastingen	2.401	1.912
Aandeel in resultaat van ondernemingen waarin wordt deelgenomen, na belastingen	-5.146	-2.109
Netto resultaat	-2.745	-197

De toelichtingen op pagina 161 tot en met 166 maken integraal deel uit van deze jaarrekening.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Toelichting bij de vennootschappelijke jaarrekening

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

Deze jaarrekening heeft betrekking op boekjaar 2024, dat is geëindigd op balansdatum 31 december 2024.

Voor de grondslagen van de waardering van activa en passiva en voor de bepaling van het resultaat wordt verwezen naar de opgenomen toelichting op de geconsolideerde balans en winst-en-verliesrekening met uitzondering van de hierna genoemde grondslagen.

Financiële vaste activa

Deelnemingen in groepsmaatschappijen worden gewaardeerd volgens de nettovermogenswaarde in overeenstemming met de grondslagen voor waardering van activa en passiva die zijn beschreven in de geconsolideerde jaarrekening.

Financiële instrumenten

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

Eigen vermogen

Bij een negatieve stand van het eigen vermogen van één van de dochters wordt de waarde van de deelneming in GVB Holding NV vennootschappelijk op nihil gewaardeerd. Bij deze waardering worden ook langlopende vorderingen op de deelnemingen meegenomen die feitelijk moeten worden gezien als onderdeel van de netto-investering. Dit betreft met name leningen waarvan de afwikkeling in de nabije toekomst niet is gepland en niet waarschijnlijk is. De eventuele negatieve stand van het eigen vermogen van een dochter komt daardoor tot uiting in het eigen vermogen van GVB Holding NV vennootschappelijk omdat GVB Holding NV garant staat voor de schulden van de dochter en een feitelijke verplichting heeft de dochter in staat te stellen tot betaling van haar schulden.

Resultaat deelnemingen

Het aandeel in het resultaat van ondernemingen waarin wordt deelgenomen omvat het aandeel van de onderneming in de resultaten van deze deelnemingen. Resultaten op tansacties waarbij overdracht van activa en passiva tussen de onderneming en haar deelnemingen en tussen deelnemingen onderling heeft plaats gevonden, zijn geëlimineerd voor zover deze als niet gerealiseerd kunnen worden beschouwd.

Belastingen

De onderneming is hoofd van de fiscale eenheid. De vennootschapsbelasting is opgenomen voor dat deel dat de onderneming als zelfstandig belastingplichtige verschuldigd zou zijn, rekening houdend met de toerekening van de voordelen van de fiscale eenheid.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Toelichting bij de vennootschappelijke balans op 31 december 2024

24. Financiële vaste activa

Tabel 71

Bedragen in duizenden euro's	31 december 2024	31 december 2023
Latente belastingvorderingen	1.081	509
Deelnemingen in dochtermaatschappijen	27.215	35.695
Vorderingen op dochtermaatschappijen	80.000	80.100
Totaal	108.296	116.304

Deelnemingen in dochtermaatschappijen

De waarde van de deelnemingen in dochtermaatschappijen is per saldo afgenomen ten opzichte van 2023. Deze afname bestaat uit een afname van € 3,3 miljoen door de resultaten van de dochtermaatschappijen over 2024 en een afname van € 3,3 miljoen door de ontvangen dividenduitkeringen van dochtermaatschappijen GVB Infra BV en GVB Veren BV.

Vorderingen op dochtermaatschappijen

De vordering op 31 december 2024 betreft een langlopende lening aan GVB Activa BV van € 80,0 miljoen (2023: 80,0 miljoen).

De rente voor de lening aan GVB Activa BV wordt jaarlijks op 1 januari bepaald op basis van het Euribor-twaalfmaandspercentage, verhoogd met 100 basispunten. Er is voor deze lening geen aflossingsverplichting overeengekomen. Aflossing geschiedt zodra en voor zover de vrije kasstroom van GVB Activa BV dat toelaat.

De lening aan GVB Commercieel Vervoer BV is in 2024 door GVB Commercieel Vervoer BV afgelost.



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

25. Vorderingen

Tabel 72

Bedragen in duizenden euro's	31 december 2024	31 december 2023
Vorderingen op dochtermaatschappijen	17.000	92.603
Overige vorderingen	1.168	1.255
Totaal	18.168	93.858

Vorderingen op groepsmaatschappijen

GVB Holding NV heeft een kortlopende lening verstrekt aan GVB Activa BV van € 11,0 miljoen (2023: € 91,8 miljoen) en aan GVB Infra BV van € 5,0 miljoen. De rente voor beide leningen wordt maandelijks op de eerste dag van de maand bepaald op basis van het Euribor-1maandspercentage, verhoogd met 100 basispunten. Er is geen aflossingsverplichting overeengekomen. Aflossing geschiedt zodra en voor zover de vrije kasstroom van GVB Activa BV en GVB Infra BV dat toelaat.

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

26. Liquide middelen

De liquide middelen bestaan op 31 december 2024 voor € 32,4 miljoen (2023: € 0,1 miljoen) volledig uit vrij opneembare banktegoeden.

27. Eigen vermogen

Tabel 73

Bedragen in duizenden euro's	Gestort aandelenkapitaal	Agio	Overige reserves	Onverdeeld resultaat	2024	2023
Boekwaarde op 1 januari	20.001	58.830	21.870	-197	100.504	100.701
Resultaatbestemming	-	-	-197	197	-	-
Resultaat boekjaar	-	-	-	-2.745	-2.745	-197
Boekwaarde op 31 december	20.001	58.830	21.673	-2.745	97.759	100.504

Eigen vermogen

Het geconsolideerde groepsvermogen en resultaat wijkt af van het eigen vermogen en het resultaat volgens de vennootschappelijk jaarrekening. Het verschil wordt verklaard door negatieve deelnemingswaarde van GVB Stations Retail & Ontwikkeling BV die op basis van de grondslagen in de geconsolideerde jaarrekening op nihil wordt gewaardeerd. Deelneming GVB Stations Retail & Ontwikkeling BV met een negatieve nettovermogenswaarde wordt op nihil gewaardeerd omdat de vennootschap niet geheel of ten dele garant staat voor de schulden van deze deelneming, en ook geen feitelijke verplichting heeft de deelneming in staat te stellen tot betaling van haar schulden. Het aandeel van de vennootschap in de negatieve nettovermogenswaarde in deelneming GVB Stations Retail & Ontwikkeling BV bedraagt EUR € 0,1 miljoen (2023: € 0,3 miljoen). Het niet verwerkte aandeel in de winst over het boekjaar bedraagt € 194 duizend (2023: € 31 duizend). De cumulatieve verliezen van de deelneming bedragen per balansdatum € 1,4 miljoen (2023: € 1,6 miljoen).



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Gestort aandelenkapitaal

Het maatschappelijk kapitaal van de vennootschap bedraagt € 100 miljoen, verdeeld in 100.000 gewone aandelen van nominaal € 1.000 per stuk. Er zijn 20.001 geplaatste aandelen die geheel zijn volgestort. Bijna alle geplaatste aandelen zijn in handen van gemeente Amsterdam. Vervoerregio Amsterdam heeft 1 prioriteitsaandeel verworven tegen een nominale waarde van € 1.000.

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

Overige reserves

Het resultaat over 2023 is onttrokken aan de overige reserves conform het voorstel van het bestuur. De jaarrekening 2023 is vastgesteld in de algemene vergadering gehouden op 17 mei 2024. De algemene vergadering heeft de bestemming van het resultaat vastgesteld conform het voorstel van het bestuur. Aan de algemene vergadering van 16 mei 2025 wordt voorgesteld het resultaat over 2024 van € 2,7 miljoen negatief te onttrekken aan de overige reserves.

28. Langlopende schulden

De langlopende schuld aan GVB Exploitatie BV bedraagt op 31 december 2024 € 44,0 miljoen (2023: € 44,0 miljoen). Deze lening is voor onbepaalde tijd verstrekt en kan op elk moment door GVB Holding NV worden verhoogd of verlaagd. De lening is niet direct opeisbaar. Er is geen aflossingsschema overeengekomen. Aflossing geschiedt zodra en voor zover de vrije kasstroom van GVB Holding NV dat toelaat. De rente wordt jaarlijks op 1 januari bepaald op basis van het Euribor-twaalfmaandspercentage, verhoogd met 100 basispunten. GVB Exploitatie BV is te allen tijde bevoegd de kredietfaciliteit te beperken dan wel op te zeggen. In 2024 zijn er geen mutaties op deze lening.

GVB Veren BV heeft een langlopende lening verstrekt aan GVB Holding NV. Deze langlopende lening is op 1 januari 2025 opnieuw afgesloten, herzien, waarbij de voorwaarde is aangepast dat GVB Veren BV te allen tijde bevoegd is de kredietfaciliteit te beperken dan wel op te zeggen. De langlopende schuld aan GVB Veren BV bedraagt op 31 december 2024 € 10,0 miljoen (2023: € 11,0 miljoen). Deze lening is voor onbepaalde tijd verstrekt en kan op elk moment door GVB Holding NV worden verhoogd of verlaagd. Er is geen aflossingsschema overeengekomen. Aflossing geschiedt zodra en voor zover de vrije kasstroom van GVB Holding NV dat toelaat. De rente wordt jaarlijks op 1 januari bepaald op basis van het Euribor-twaalfmaandspercentage, verhoogd met 100 basispunten. In december 2024 heeft GVB Holding NV € 1,0 miljoen afgelost op deze lening.

29. Kortlopende schulden

De kortlopende schulden bestaan bijna geheel uit schulden aan dochtermaatschappijen. Voor zover het leningen betreft, is over deze leningen rente verschuldigd.

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



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.
19 maart 2025
(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

30. Gebeurtenissen na balansdatum

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

Personeelsaantallen

In 2024 zijn 0 werknemers in dienst (2023: 0) en 0 werknemers werkzaam buiten Nederland (2023: 0).



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Overige gegevens

Aansprakelijkstelling

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

Dividenduitkering

Aan de algemene vergadering van aandeelhouders van 16 mei 2025 wordt voorgesteld om over 2024 geen dividend aan de aandeelhouder uit te keren.

Transacties met verbonden partijen

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

Statutaire regeling inzake de resultaatbestemming

Conform artikel 19 lid 1c van de statuten van GVB Holding NV stelt de algemene vergadering de bestemming van het resultaat vast.

Amsterdam, 19 maart 2025

Directie

Ir. A.M. Guldemon
Drs. C.J.G. Zuiderwijk-Jacobs

Raad van commissarissen

Mr. E.F. van Galen
Drs. P. Meijer
Drs. P. de Ruiter
Drs. P. H. Smink



KPMG Audit
Document waarop ons rapport
3101723/25W00196268AVN d.d.

19 maart 2025

(mede) betrekking heeft.
KPMG Accountants N.V.

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de algemene vergadering en raad van commissarissen van GVB Holding N.V.

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2024 van GVB Holding N.V. (of hierna 'de vennootschap') te Amsterdam (hierna 'de jaarrekening'), opgenomen in het jaarverslag op pagina 1 tot en met 166, gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en samenstelling van het vermogen van GVB Holding N.V. op 31 december 2024 en van het resultaat over 2024, in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW).

De jaarrekening bestaat uit:

- de geconsolideerde en vennootschappelijke balans op 31 december 2024;
- de geconsolideerde en vennootschappelijke winst-en-verliesrekening over 2024; en
- de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

De basis van ons oordeel

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

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

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

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

Informatie ter ondersteuning van ons oordeel

Controleaanpak ten aanzien van risico's op fraude en niet-naleven van wet- en regelgeving

In hoofdstuk 'Risicomanagement' van het bestuursverslag beschrijft de directie de procedures ten aanzien van de risico's op fraude en het niet-naleven van wet- en regelgeving en neemt de raad van commissarissen deze beschrijving in beschouwing.

In het kader van onze controle hebben wij inzicht verkregen in de vennootschap en de bedrijfsomgeving en van het risicomanagement van de vennootschap met betrekking tot fraude en niet-naleven van wet- en regelgeving.

Onze werkzaamheden omvatten onder andere het evalueren van de gedragscode, de klokkenluidersregeling, het incidentenregister en de procedures van de vennootschap om aanwijzingen van mogelijke fraude en niet-naleven van wet- en regelgeving te onderzoeken. Bovendien hebben wij inlichtingen ter zake ingewonnen bij de directie, degenen belast met governance en bij andere relevante afdelingen, zoals Interne Audit, Juridische Zaken en Compliance. Wij hebben elementen van onvoorspelbaarheid opgenomen in onze controleaanpak.

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

- Wet personenvervoer 2000 en Concessiebesluit (in verband met het verrichten van Openbaar Vervoer in het Concessiegebied);
- arbeidsrecht (in verband met het aanzienlijke personeelsbestand van de vennootschap);
- wetgeving inzake veiligheid en gezondheid (in verband met de aard van de processen gerelateerd aan het onderhoud van het vast actief van de vennootschap).

Onze werkzaamheden hebben niet geleid tot de identificatie van een rapporteerbaar risico van een afwijking van materieel belang vanwege het niet voldoen aan wet- en regelgeving.

Wij beoordelen het veronderstelde frauderisico met betrekking tot de opbrengstverantwoording als niet significant, aangezien wij beperkte mogelijkheden zien op basis van de aard van de opbrengsten, alsmede beperkte frauderisicofactoren hebben waargenomen op druk, gelegenheid en houding ten aanzien van frauduleuze financiële verslaggeving in de opbrengstverantwoording.

In overeenstemming met het bovenstaande en de controlestandaarden hebben wij de volgende risico's geïdentificeerd ten aanzien van fraude, die relevant zijn voor onze controle, inclusief de relevante veronderstelde risico's vastgelegd in de controlestandaarden, en hebben hierop als volgt ingespeeld:

Doorbreken van interne beheersing door het management (een verondersteld risico)

Risico:

- Het management is in een unieke positie om fraude te plegen door de mogelijkheid het proces van financiële verslaggeving en resultaten te manipuleren door middel van het doorbreken van de interne beheersing die anderszins effectief lijken te werken.

Controleaanpak

Wij hebben de opzet en de implementatie geëvalueerd van interne beheersingsmaatregelen die relevant zijn voor het mitigeren van de risico's op fraude, zoals het identificeren van werkzaamheden met betrekking tot journaalposten.

- Als onderdeel van de beoordeling van het frauderisico hebben wij data-analyse uitgevoerd op de populatie journaalposten om te bepalen of risicovolle criteria voor het toetsen van toepassing zijn en hebben wij schattingen, alsook oordeelsvormingen en veronderstellingen van het management geëvalueerd. Waar wij onverwachte journaalposten of andere risico's identificeerden via onze data-analyse, hebben wij aanvullende controlewerkzaamheden uitgevoerd om op elk geïdentificeerd risico in te spelen.

Deze werkzaamheden omvatten ook het herleiden van transacties naar de broninformatie.

- Wij hebben journalposten en andere aanpassingen geïdentificeerd en geselecteerd om te toetsen, die aan het einde van de rapportageperiode zijn gemaakt.

Wij hebben onze risico-inschatting en controleaanpak en resultaten gecommuniceerd aan de directie en aan de auditcommissie van de raad van commissarissen.

Onze controlewerkzaamheden leidden niet tot aanwijzingen en/of andere redelijke vermoedens van fraude en niet-nakomen van wet- en regelgeving die van materieel belang zijn voor onze controle.

Controleaanpak continuïteit

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

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

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

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Het jaarverslag omvat andere informatie, naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij.

Op grond van onderstaande werkzaamheden zijn wij van mening dat de andere informatie:

- met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat;
- alle informatie bevat die op grond van Titel 9 Boek 2 BW is vereist voor het bestuursverslag en de overige gegevens.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de controle van de jaarrekening of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in Titel 9 Boek 2 BW en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

De directie is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het bestuursverslag en de overige gegevens in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening **Verantwoordelijkheden van de directie en de raad van commissarissen voor de jaarrekening**

De directie is verantwoordelijk voor het opmaken en het getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW. In dit kader is de directie verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als de directie noodzakelijk

acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet de directie afwegen of de onderneming in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemd verslaggevingsstelsel moet de directie de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij de directie het voornemen heeft om de vennootschap te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is. De directie moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de onderneming haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

De raad van commissarissen is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de vennootschap.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid, waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van de jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel-kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de vennootschap;
- het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving, en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door de directie en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;
- het vaststellen dat de door de directie gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de vennootschap haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om in onze controleverklaring de aandacht te vestigen op

de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat de vennootschap haar continuïteit niet langer kan handhaven;

- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen; en
- het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Wij zijn verantwoordelijk voor het plannen en uitvoeren van de groepscontrole om voldoende en geschikte controle-informatie te verkrijgen met betrekking tot de financiële informatie van de entiteiten of bedrijfsonderdelen binnen de groep als basis voor het vormen van een oordeel over de jaarrekening. Tevens zijn wij verantwoordelijk voor de aansturing van, het toezicht op en de beoordeling van de controlewerkzaamheden die in het kader van de groepscontrole zijn uitgevoerd. Wij dragen de volledige verantwoordelijkheid voor onze controleverklaring.

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

Zwolle, 19 maart 2025

KPMG Accountants N.V.

J.J. van den Berg RA

Bijlage

Dubbele materialiteit

GVB Holding NV is een niet-beursgenoteerde vennootschap en kwalificeert op basis van het aantal medewerkers (> 250), de omzet (> € 40 miljoen) en balanstotaal (> € 20 miljoen activa) als een grote onderneming. GVB is daarom volgens de Europese richtlijn verplicht te rapporteren over financiële en niet-financiële (duurzaamheids)gegevens volgens de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Op 26 februari 2025 is de Europese Commissie naar buiten gekomen met voorstellen die impact hebben op de implementatie van de CSRD. Dit betreft het zogenaamde 'omnibus I' pakket. Wij wachten verdere besluitvorming omtrent deze voorstellen af en passen onze aanpak en planning hierop aan.

Een begrip binnen de CSRD is ESG, voluit Environmental, Social, Governance, dus milieu, maatschappij en bestuur. Binnen deze thema's wordt de verslaglegging opgebouwd. Om te bepalen welke ESG-onderwerpen in het CSRD verslag komen te staan, is er een dubbele materialiteitsanalyse (hierna: DMA) uitgevoerd. Een onderwerp is materieel of relevant, en moet dus worden meegenomen in het verslag, als op basis van de DMA blijkt dat de impact van een onderwerp materieel of financieel materieel is of beide. Daarbij kijkt impactmaterialiteit met een inside-out-blik naar de materiële impacts van GVB-activiteiten op mens en milieu. Financiële materialiteit werpt een outside-in-blik op risico's en kansen in de omgeving van het bedrijf die een financieel materiële invloed op de organisatie zouden kunnen hebben, voor zover deze nog niet in de jaarrekening zijn meegenomen in de vorm van bijvoorbeeld voorzieningen.

Niet alleen de activiteiten van GVB zelf moeten worden meegenomen tijdens de DMA, maar ook de activiteiten (en bijbehorende impact, risico's en kansen) in de waardeketen. Dit houdt in dat er ook materiële impacts, risico's en kansen stroomopwaarts of stroomafwaarts kunnen zijn. Denk bijvoorbeeld aan de uitstoot waarmee de productie en aanlevering van voertuigen voor GVB gepaard gaat of het afval dat wordt gegenereerd van oude stukken spoor. Om de DMA goed uit te voeren is daarom parallel ook een stakeholder- en waardeketenanalyse opgesteld. Deze brengt de verschillende stakeholders van GVB in kaart zoals leveranciers, samenwerkingspartners en reizigers, en ook de activiteiten in de totale waardeketen.

Dit heeft geresulteerd in de volgende lijst van materiele onderwerpen:

Klimaatverandering

- Klimaatmitigatie
- Energie

Verontreiniging

- Luchtverontreiniging
- Bodemverontreiniging

Circulaire economie

- Instroom van bronnen
- Uitstroom van bronnen

Eigen personeel

- Werkomstandigheden
- Gelijke behandeling van en rechten voor iedereen

Medewerkers in de waardeketen

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

Consumenten en eindgebruikers

- Informatiegerelateerde impacts
- Persoonlijke veiligheid
- Sociale inclusie

Bedrijfsvoering

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

Deze onderwerpen vormen de basis voor de implementatie van CSRD.

Colofon

Fotografie

Madeleine Bolle, Melissa Brown, Sam Walravens en Sander van der Vries

Ontwerp en vormgeving

Knoeff communicatie-ontwerp

Projectmanagement/redactie

Eric van den Berg (Eric & co.), Ellen Segeren (Segeren Tekst)

Eindredactie

GVB

Copyright

De in dit jaarverslag opgenomen informatie mag worden overgenomen onder bronvermelding van 'Jaarverslag GVB Holding NV 2024'.

GVB

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

Begrippenlijst

Aandeelhouder

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

CO₂-Prestatieladder

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

Concessiehouder

GVB Exploitatie BV.

Consessieverlener

Vervoerregio Amsterdam is opdrachtgever voor het openbaar vervoer in Amsterdam.

EBITDA

Resultaat voor aftrek van interest, belastingen en afschrijvingen.

GVB Veren BV

Bedrijfsonderdeel dat verantwoordelijk is voor het exploiteren van diverse veerverbindingen over het IJ en het Noordzeekanaal, in opdracht van Verkeer en Openbare Ruimte van gemeente Amsterdam.

Kostendekkingsgraad

De indicator die aangeeft in welke mate GVB buiten exploitatiesubsidies in zijn eigen kosten kan voorzien.

Liquiditeit

De mate waarin GVB aan lopende betalingsverplichtingen kan voldoen.

Personeelskosten

Lonen, salarissen, sociale lasten en inhuur.

Reizigersadviesraad

Onafhankelijk adviesorgaan voor het openbaar vervoer, afgekort RAR. De RAR brengt gevraagd en ongevraagd adviezen uit aan Vervoerregio Amsterdam en de openbaarvervoerbedrijven. In de RAR hebben vertegenwoordigers zitting van consumentenorganisaties die betrokken zijn bij het openbaar vervoer.

Rendement op gemiddeld kapitaal

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

RONA (Return on Net Assets)

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

Solvabiliteit

Het eigen vermogen of groepsvermogen als percentage van het totaal vermogen.