

Per email:

Gemeente Amsterdam
De heer A. Scholtes

GVB Holding NV
Postbus 2131
1000 CC AMSTERDAM
T 020 4606060
www.gvb.nl
KvK 34258788

Per email:

Vervoerregio Amsterdam
Mevrouw M. Ruigrok

Uw contact M.C.J. Schoordijk,
Concernsecretaris

Telefoonnummer

E-mailadres

Datum 23 januari 2024
Onderwerp Reactie GVB n.a.v. AT5-artikel

Geachte heer Scholtes, geachte mevrouw Ruigrok,

Afgelopen zaterdag, 20 januari 2024, publiceerde AT5 een artikel over GVB: 'GVB steunde tientallen werknemers niet na incidenten: "Een prachtbedrijf, maar je moet er niet ziek worden of schade rijden". In de aanloop naar het artikel hebben wij onze duiding op deze uitspraak met AT5 gedeeld. Wij kunnen ons voorstellen dat de strekking van het artikel u, als aandeelhouders, zorgen baart. Daarom geven wij u, de gemeenteraad en wellicht ook de Regioraad van de Vervoerregio Amsterdam, graag een toelichting op het artikel mee.

Vooropgesteld wil ik kwijt dat alle medewerkers die bij GVB (intern en extern) werkzaam zijn zich veilig en prettig moeten voelen. Anders gezegd, GVB moet een veilige, sociale werkgever zijn, waar mensen het fijn vinden om te werken. Een georganiseerde en sociaal-veilige werkomgeving is de basis is voor een goed functionerende organisatie. Helaas weten we dat hier niet altijd sprake van is. En ja, zeer tot onze spijt komen er ook bij ons incidenten voor. Het raakt ons diep om te horen en lezen dat een aantal hoofdzakelijk oud-medewerkers de incidenten, ongevallen, bedreigingen en geweldsincidenten zo beleefd en ervaren hebben. We zien het liefst dat alle collega's zich gehoord en gesteund voelen, en wanneer zij GVB toch verlaten, dat met een overwegend goed en trots gevoel doen. GVB werkt al jaren hard aan een goed en veilig werkklimaat; dit vraagt veel aandacht van ons.

Bezoekadres Arlandaweg 106
1043 HP AMSTERDAM

Met deze brief geef ik u inzicht in:

1. De 20 casussen uit het AT5 artikel waarvan u kennis heeft genomen

<https://www.at5.nl/artikelen/223795/gvb-steunde-tientallen-werknemers-niet-na-incidenten-prachtbedrijf-maar-je-moet-niet-ziek-worden-of-schade-rijden>

2. Inzet GVB tot nog toe
3. Verbeteracties

Ad. 1: 20 individuele casussen over 10 jaar, maar geen patroon

GVB is een bedrijf met 4.500 medewerkers (in dienst of via een uitzendbureau bij ons werkzaam). Waar (zoveel) mensen werken, worden fouten gemaakt. Dit betekent dat de 20 casussen in het artikel ook een andere kant van het verhaal hebben of een dossier met zich mee dragen. Als verantwoordelijk werkgever waken wij over de privacy van onze (oud)medewerkers. Ook van degene die zelf kiezen voor het delen van het verhaal met de media. We gaan dan ook niet op individuele dossiers in, ook al is er soms dus een andere kant van het verhaal te vertellen.

Het merendeel van de 20 casussen kunnen wij terug herleiden naar de periode 2015-2020. Dit terug herleiden betekent niet dat we een patroon zien. Wél nemen we alle casussen serieus. Naar aanleiding van de berichtgeving op AT5, hebben we een extra intern onderzoek gestart, om te kijken of er bovenop wat we doen nog additionele adviezen voor verbetering te destilleren zijn.

Ad 2: De inzet van GVB tot nog toe

(Sociale) veiligheid staat bij GVB hoog op de agenda. Voorbeelden van de inzet van GVB tot nog toe zijn:

1. Inzet interne- en externe vertrouwenspersonen;
2. Klachtencommissie met onafhankelijke leden;
3. Inzet van medezeggenschap (OR);
4. Inzet van vakbondsconsulenten;
5. Inzet HR-businesspartners;
6. Inzet veiligheidsmanager;
7. Inzet integriteits- en compliance officer;
8. BeHR-traject: groot cultuurtraject vanaf begin 2020 om ongewenste omgangsvormen tegen te gaan;
9. Periodiek, extern uitgevoerde medewerkerstevredenheidsonderzoeken;
10. Extern werkdrukonderzoek (n.a.v. medewerkerstevredenheidsonderzoek);
11. Gezonde werkomgeving: verzuim-, budget-, leefstijl-, beweeg- en verzuimcoaches;
12. E-learning om verzuim waar mogelijk te verminderen;
13. Inzet op thema's (bijv. zero-tolerance telefoongebruik tijdens het rijden);
14. Ondersteuning van een externe psycholoog, ergotherapeut en fysiotherapeut;
15. Ondersteuning leidinggevenden in goede begeleiding bij verzuim (door afdeling Veiligheid, HR-vitaliteit, Arbodienst, de directie en leidinggevenden);
16. Ondersteuning voorkomen agressie en geweld (door afdeling Sociale veiligheid);
17. Analyse van ongevallen (door de afdeling Veiligheid);
18. Bespreken van alle analyses van de veiligheidsongevallen in Directieoverleg Veiligheid en wat GVB van de verschillende casus kan leren;

19. Bespreken vitaliteit en preventie met medewerkers (o.a. tijdens functioneringsgesprekken);
20. Leiderschapsprogramma voor leidinggevenden: verplichte trainingen omgangsvormen, maar ook structurele aandacht geven aan hoe incidenten te melden;
21. Bespreken van alle incidenten en leerpunten met leidinggevenden: het is nuttig om continu te verbeteren;
22. Lopen van veiligheidsrondes door de directie en vervoermanagers;
23. Speciale flyer: 'samen in gesprek over je inzetbaarheid';
24. Aandacht voor incidentmeldingen en sociale veiligheid in columns van interne bedrijfskrant;
25. Incidentenloket op intranet.

Toezicht Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen, die toezicht houdt op GVB, wordt ook periodiek bij gesproken. Dit gebeurt via de halfjaarrapportages van de (externe) vertrouwenspersoon (aantal meldingen, categorieën van pesten/discriminatie/seksuele intimidatie/agressie en geweld), jaarrapportages diversiteit & inclusie, jaarlijkse bespreking onderwerp "cultuur" binnen GVB, Q-rapportage verzuim, bijwonen vergaderingen van de Ondernemingsraad, bespreking uitkomsten van de medewerkerstevredenheidsonderzoeken; bespreken sociale ontwikkelingen bij stakeholders (bijv. invaliden), halfjaarrapportage arbo- en transportveiligheid. Verder brengt de RvC werkbezoeken aan de diverse onderdelen van GVB (bijv. spoorfabriek, Rail Materieel). Ook is het onderwerp (sociale) veiligheid, diversiteit en inclusie een vast agenda-onderwerp tijdens de aandeelhoudersvergaderingen.

Ad. 3: Continu verbeteren

De hierboven gegeven opsomming toont aan hoeveel GVB al doet. Wellicht denkt u "waarom er dan toch ook nog meldingen zijn?". Ik vrees dat er geen enkele organisatie is waar er geen sprake is van incidenten.

Uiteraard is er altijd verbetering mogelijk. Artikelen als op AT5, interne analyses en geluiden uit de samenleving nemen wij altijd serieus. Ondanks dat we in het AT5 artikel vanuit onze interne kanalen en commissies geen patroon herkennen en de verhalen van de oud-medewerkers zeer betreuren, nemen we alle signalen serieus en hebben wij additioneel naar aanleiding van dit artikel een aantal maatregelen genomen:

- Op ons intranet is bericht over het artikel op AT5 en hebben wij de oproep gedaan om klachten te melden. Niet anoniem omdat niet anonieme klachten ons het meest in staat stellen iets aan de klacht te doen.
- Wat betreft de casussen die bekend zijn bij AT5; we hebben intern de opdracht gegeven om specifiek op deze casussen een interne evaluatie toe te passen, met als vraagstelling of en waar we werkwijzen, processen of leiderschap verder kunnen verbeteren. Dit bespreken wij zowel met onze Raad van Commissarissen als met onze OR.
- De veiligheidsmanager bij GVB onderzoekt opnieuw de gebruikte werkwijzen van gemelde casussen en adviseert over additionele maatregelen en of er leiderschapsinterventies noodzakelijk zijn.

- Opzetten multidisciplinair overleg: aan dit overleg neemt de vertrouwenspersoon, manager veiligheid, afvaardiging klachtencommissie, integriteit-compliance officer, afvaardiging OR, juridische zaken, verzekeringszaken en afvaardiging HR deel. Aan de deelnemers wordt gevraagd om de analyses die zij halfjaarlijks vanuit hun discipline doen, gezamenlijk met de andere disciplines te bespreken om zo wellicht op een ander analyiseniveau te adviseren over mogelijke additionele verbeteringen.
- Uitnodigen medewerker: de medewerker die uit de anonimiteit is getreden in het artikel van AT5, nodigen we nogmaals uit voor een gesprek. Het is moedig dat zij uit de anonimiteit is getreden. We geloven dat je, niet in anonimiteit maar met elkaar in open gesprek tot oplossingen kan komen, hoe lastig dat in sommige situaties ook is en hopen dat meer mensen uit de anonimiteit treden en zich melden bij onze kanalen.

GVB is als bedrijf altijd gericht op verbetering. Te allen tijde denken we na over wat we nog meer en beter kunnen doen. Medewerkers gaan ons ter harte, waarbij we beseffen dat we nooit foutenvrij zijn. We stimuleren daarom om altijd het gesprek aan te gaan. Het bieden van diverse laagdrempelige kanalen zien wij als een belangrijke voorwaarde om klachten en signalen te melden en op te pakken; dit is onderdeel van onze bedrijfsvoering. Tegelijkertijd is GVB een organisatie die met haar type dienstverlening te maken heeft met een enorme dynamiek. Maandelijks vervoeren we 20 miljoen reizigers in een drukke stad, waardoor het onze werkelijkheid is dat we helaas ook met verkeersongevallen te maken krijgen. Daarnaast heeft GVB (net als de OV- sector en vele andere sectoren) te kampen met arbeidskrapte. En helaas staat door de krapte op de arbeidsmarkt de continuïteit van de ritten onder druk. Hierbij krijgen onze medewerkers steeds vaker met agressie en bedreigingen te maken. Dat vinden wij onacceptabel.

Van harte hoop ik u een goed beeld te hebben gegeven op wat GVB doet en op wat GVB nog gaat doen. Want, onze medewerkers gaan ons zeer aan het hart!

Met vriendelijke groet,

C.J.G. Zuiderwijk
Algemeen directeur GVB Holding NV

C.c. H. Noijons, P. van Kessel (beiden gemeente Amsterdam) en B. Burger (VRA).