



MVO

JAAAR

VERSLAG

2025

Voorwoord

1. Inleiding

2. Arriva's algemene informatie

- 2.1 Over Arriva
- 2.2 Onze visie en missie
- 2.3 Arriva management
- 2.4 Risicomanagement en interne controles
- 2.5 Materialiteitsanalyse

3. Arriva en duurzaamheid

- 3.1 Klimaatneutraal

4. Samen zijn wij Arriva (onze mensen en reizigers)

- 4.1 (Sociale) veiligheid
- 4.2 Gelijke kansen
- 4.3 Toegankelijk ov
- 4.4 Medewerkersbetrokkenheid

5. Arriva's omgeving

- 5.1 Bestuur en beleid

INHOUDS OPGAVE





VOOR WOORD

Als openbaar vervoerder zijn we een groot maatschappelijk onderdeel van de regio. Iedere dag zorgen we ervoor dat reizigers op tijd op school komen, op bezoek kunnen bij familie of gewoon lekker een dagje weg zijn.

Dat doen we door bussen en treinen te laten rijden, maar onze verantwoordelijkheid gaat verder. We dragen voor een groot deel ook bij aan de verduurzaming (zoals het rijden van elektrische bussen) en het bieden van werkgelegenheid. Ook dat doen we iedere dag weer samen met onze collega's, reizigers en opdrachtgevers. Hoe we dat doen? Dat lees je in dit MVO-jaarslag.

Milfred Hart, CEO Arriva Nederland





INLEIDING

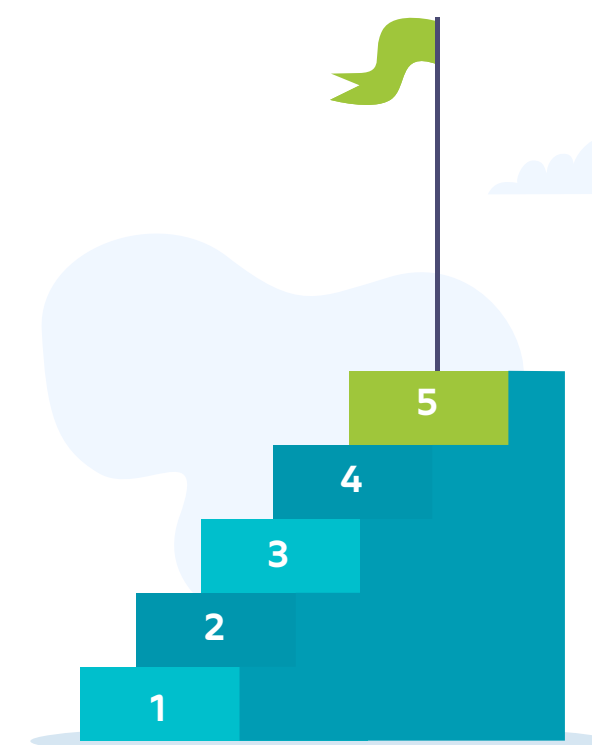
Een toekomst waarin het openbaar vervoer de beste keuze is. Omdat het groen, betrouwbaar én gemakkelijk is. Hier zetten we ons iedere dag weer voor in.

In dit MVO-jaarverslag beschrijven we wat we in 2025 hebben gedaan. Wat we hebben bereikt op thema's zoals duurzaamheid, gelijke kansen, (sociale) veiligheid en gezondheid. Ook kijken we vooruit naar de toekomst.

Arriva draagt sociaal, economisch en duurzaam bij aan een betere maatschappij. Met prestatieladders kijken we kritisch naar ons eigen handelen. We leren van onze resultaten en reizen door op onze route. Als het nodig is, passen we de route aan.

Arriva is gecertificeerd op de volgende prestatieladders;

- Trede 5 op de CO2-Prestatieladder
- Trede 4 op de MVO Prestatieladder
- Trede 3 op de Prestatieladder Sociaal Ondernemen



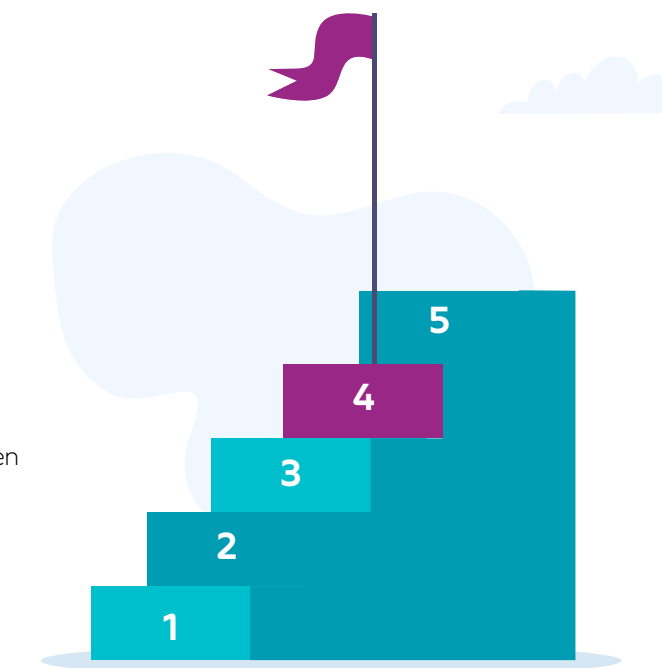
CO2-Prestatieladder

Daarnaast heeft Arriva de volgende certificaten;

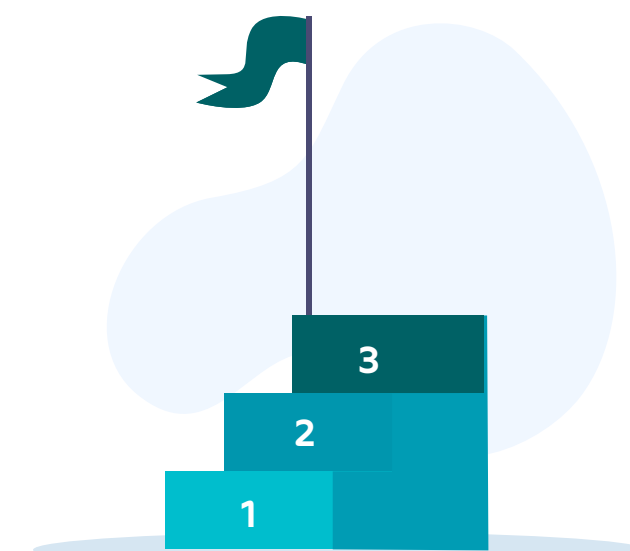
- > Certificaat ISO 9001:2015 (Kwaliteitsmanagement)
- > Certificaat ISO 14001:2015 (Milieumanagement)
- > Certificaat ISO 27001 (Informatiebeveiliging) en
- > Certificaat ISO 27701 (Privacy)

Onze MVO-beleidsverklaring vind je hier.

[Klik hier voor onze MVO-beleidsverklaring](#)



MVO Prestatieladder



Prestatieladder Sociaal Ondernemen

ARRIVA'S

ALGEMENE

INFORMATIE

2.1 Over Arriva

Al meer dan 25 jaar brengt Arriva mensen naar hun bestemming. Dat doen we zo veilig, betrouwbaar en comfortabel mogelijk. En ook steeds duurzamer. Dit doet Arriva met zo'n 4780 collega's, 1115 bussen, 175 treinen en 60 touringcars.

In Nederland verzorgt Arriva Nederland het openbaar vervoer in zeven provincies, in zeven ov-concessies. Drie van deze concessies zijn multimodaal. Dit betekent dat wij in deze concessies zowel busvervoer als regionaal treinvervoer verzorgen. Twee van onze concessies bestaan uitsluitend uit regionaal spoorvervoer en twee concessies uit enkel busvervoer.

Naast het zijn van een openbaar vervoersbedrijf hebben we ook een touringcar-business.

Arriva Touring

Arriva Touring verzorgt vanuit de vestigingen in Groningen en Maastricht touringcarvervoer voor school- en groepsreizen, dagtochten en evenementen. Daarnaast bieden we vervangend vervoer tijdens treinstoringen en werkzaamheden aan het spoor. Ook rijden we vanuit de vestiging Amsterdam Schiphol de bussen op het Schiphol-platform (Airside) en de pendelbussen tussen de parkeerterreinen voor reizigers en medewerkers van Schiphol (Landside).

Busconcessies
Treinlijnen



Figuur 1: De concessies van Arriva vanaf december 2025

Arriva Group

Arriva Nederland is onderdeel van Arriva Group, één van de toonaangevende aanbieders van personenvervoer. Zij leveren diensten in het Verenigd Koninkrijk en in 10 Europese landen, namelijk Tsjechië, Kroatië, Hongarije, Italië, Nederland, Polen, Slowakije, Roemenië, Slovenië en Spanje. Samen met meer dan 35.500 medewerkers verzorgen ze 1,5 miljard reizen per jaar. Het gaat om lokaal en regionaal busvervoer (op basis van dienstregeling en op aanvraag), intercitybussen voor forensenverkeer, lokale, regionale en nationale treindiensten, trams en lightrail en niet-noodzakelijk patiëntenvervoer.

Aanbestedingen in 2025

In 2025 heeft Arriva twee aanbestedingen gewonnen. Zo werd de busconcessie Oost-Brabant opnieuw aan Arriva gegund. Vanaf december 2026 mag Arriva 12,5 jaar lang het busvervoer in Oost-Brabant uitvoeren. Arriva blijft daarmee, onder de vlag van Bravo, het bekende gezicht voor reizigers als busvervoerder in de regio.

Ook werd in 2025 bekend gemaakt dat Arriva vanaf december 2028 nog eens 15 jaar door mag blijven rijden met de treinen op de Vechtdallijnen. Dit ov-contract duurt tot 2043.



2.2 Onze visie en missie

Met een team van duizenden mensen hebben we veel potentie in huis. Maar je kunt pas echt bergen verzetten, als iedereen dezelfde doelen en ideeën deelt. Als elk teamlid een bijdrage levert aan dezelfde toekomst. En als iedereen het eens is over de bestaansreden van het bedrijf. Een gedeelde visie, missie en ambitie zijn daarom onmisbaar. Net als gezamenlijke waarden.

Onze visie is dat we werken aan een toekomst waarin openbaar vervoer de beste keuze is. Met z'n allen hebben we de missie om dé toonaangevende mobiliteitsaanbieder te zijn in heel Europa.

Ons doel is, iedere dag weer opnieuw om mensen, steden en dorpen op een veilige, betrouwbare en duurzame manier met elkaar te verbinden. En dat doen we elke dag weer een stukje beter.

Onze kernwaarden geven aan waar ons werk om draait.



**We zijn
betrokken**

We zijn trots dat we samenwerken in een team. Samen betrokken zijn, samen het verschil maken en samen het juiste doen. We maken van Arriva een fijne plek om te werken, voor iedereen. We hebben een constante focus op klanten, werken samen om geweldige resultaten te leveren om zo ons bedrijf te laten groeien. Dit doen we op een verantwoorde, duurzame en sociale manier die de toekomst van onze aarde ondersteunt.



**We maken
het verschil**

We hebben een continue focus op (sociale) veiligheid. We vinden altijd manieren om beter te worden in wat we doen. We willen dat iedereen zich welkom voelt, goed werk levert en anderen helpt om hetzelfde te doen. We zorgen goed voor elkaar en ontwikkelen onze vaardigheden, zodat we het maximale uit onszelf halen.



**We doen
het juiste**

We erkennen alle geweldige dingen die onze mensen elke dag doen. We zetten door als het moeilijk wordt. We leren ervan als dingen niet gaan zoals gepland. En vinden nieuwe oplossingen voor de uitdagingen waar we met elkaar voor staan. Van de energietransitie en personeelstekorten, tot de leefbaarheid en bereikbaarheid van dorpen. We gaan de toekomst met elkaar aan!

2.3 Arriva management

Onze Raad van Bestuur bestaat uit twee leden, de CEO en de CFO. Zij bepalen, tezamen met de overige directieleden, de strategie en richting van Arriva en zijn verantwoordelijk voor het algehele succes van onze organisatie. In 2025 bestond de directie uit de leden van de Raad van Bestuur aangevuld met de directeuren Operations Support, Corporate Affairs, ICT, Commercie en de regiodirecteuren.

De Raad van Commissarissen houdt toezicht op het beleid van de directie en op de algemene gang van zaken en staat de directie met raad terzijde. In 2025 bestond de Raad van Commissarissen uit 5 leden. De ESG-onderwerpen (Environmental, Social en Governance red; duurzaamheid, sociale betrokkenheid en bestuur) maken een vast onderdeel uit van elke vergaderagenda.

Arriva heeft een afdeling die zich volledig wijdt aan maatschappelijk verantwoord ondernemen, namelijk het ESG-office. Deze afdeling valt direct onder de CFO. Op die manier wordt de directie op vaste tijden geïnformeerd over de voortgang, de risico's en kansen op belangrijke ESG-thema's. Daarnaast zijn alle materiële thema's (zie paragraaf 2.5.) ook gekoppeld aan één directielid, die verantwoordelijkheid voor dat specifieke thema draagt.

2.4 Risicomanagement & interne controles

Arriva heeft een uitgebreid risicomanagementsysteem. Dit systeem is bedoeld om risico's voor de organisatie, doelstellingen, maar ook om de kwaliteit van data, te borgen. Alle processen zijn gedocumenteerd en geanalyseerd op risico's voor de kwaliteit van de data. Waar risico's zijn vastgesteld, voeren we beheersmaatregelen in om de datakwaliteit te verbeteren. Voorbeelden daarvan zijn extra controles op basis van het vier ogenprincipe en geautomatiseerde datacontroles om mogelijke fouten in de datakwaliteit te signaleren en rapporteren.

2.5 Materialiteitsanalyse

Elke 3 tot 5 jaar voeren we een uitgebreide materialiteitsanalyse uit samen met de Arriva Group. Deze toetsen we in de tussenliggende jaren aan nieuwe interne en externe ontwikkelingen.

Uit deze analyse komen een aantal thema's naar voren waar we ons op focussen en zoveel mogelijk impact op willen maken. Dat doen we o.a. door middel van het formuleren van doelstellingen, acties en initiatieven en het continu meten van onze voortgang.

Onze huidige materiële thema's zijn klimaatneutraal, gezondheid & veiligheid, gelijke kansen, medewerkersbetrokkenheid en Public Affairs. Deze thema's komen in de verschillende hoofdstukken van dit MVO-jaarverslag terug.



ARRIVA EN DUURZAAM- HEID

Duurzaamheid is één van de strategische pijlers van Arriva. We inspireren en stimuleren de keuze van groener vervoer voor iedereen. We maken graag het verschil! We zetten ons in op CO2-reductie en circulair en milieubewust werken. De CO2-Prestatieladder gebruiken we als ons duurzaamheidsmanagementsysteem. Daarnaast conformeren wij ons aan het Parijs Akkoord en het GHG-Protocol om onze duurzaamheidsprestaties te meten en rapporteren. Ook zijn we ISO 14001 gecertificeerd, een internationale standaard voor een milieumanagementsysteem. Met beide certificeringen willen we onze duurzaamheids- en milieuprestaties en de zorg voor het milieu continu verbeteren.

3.1 Klimaatneutraal werken

Wat willen we bereiken?

In 2019 hebben we het doel gesteld om in 2025 klimaatneutraal te werken (op basis van 90% reductie en 10% compensatie). Dit is helaas niet gelukt. In plaats van 90% reductie, is er 59% CO2-reductie gerealiseerd in 2025 t.o.v. 2019. We zien dit echter toch als een grote prestatie. We hebben het namelijk voor elkaar gekregen om onze uitstoot ruim te halveren. We hadden in 2019 alleen wel iets anders gehoopt. De afgelopen 6 jaar was de wereld volop in beweging. Covid-19 zorgde voor een verlenging van de lopende contracten, waardoor er langer werd doorgereden met de toenmalige (diesel)vloot. Daarnaast kregen we te maken met de vertraagde instroom van elektrische bussen en met netcongestie, waardoor langer gebruik moet worden gemaakt van diesel en HVO. Ook de verlate elektrificatie van de Maaslijn en de verlate implementatie van HVO-tankfaciliteiten op het spoor hebben invloed op het niet halen van de doelstelling.

Door deze oorzaken heeft ons reductiedoel vertraging opgelopen. Ondanks dat blijft onze ambitie onverminderd hetzelfde. Door in te zetten op het rijden met elektrische voertuigen op groene Nederlandse stroom komen we met ons nieuw gekozen basisjaar 2025 op 83% reductie uit in 2030. Zetten we dit af tegen ons eerdere basisjaar 2019, dan komen we zelfs uit op 93% reductie in 2030. Een hele prestatie.

Figuur 2 geeft het nieuwe reductiepad voor scope 1 en 2 weer. We nemen 2025 als nieuw basisjaar waardoor de reductiepercentages tegenover 2025 worden afgezet.

	Basisjaar 2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
Doel	72.278.070	52.405.184	27.373.185	16.095.158	12.645.204	12.228.272	11.964.004
% reductie t.o.v. 2025 realisatie	0%	28%	62%	78%	82%	83%	83%

Figuur 2: Het nieuwe reductiepad



Tijdens de publicatie van dit MVO-jaarverslag worden de plannen en doelen voor scope 3 geëvalueerd en bijgesteld. Er wordt in 2026 een apart scope 3 plan opgesteld volgens de nieuwe normen van de CO2-Prestatieladder. De nieuwe uitwerking van scope 3 is uiterlijk eind augustus 2026 klaar.

Arriva gebruikt de CO2-Prestatieladder als duurzaamheidsmanagementsysteem om de uitstoot systematisch terug te brengen. Dit doen we binnen onze eigen bedrijfsvoering (scope 1 en scope 2) en in onze keten (scope 3). Begin 2025 zijn de nieuwe normen van de CO2-Prestatieladder gepubliceerd. We willen ons in 2026 certificeren volgens deze nieuwe normen.

De CO2-Prestatieladder gebruiken we als een hulpmiddel bij datamanagement en rapportage. Ook stimuleert het de samenwerking met leveranciers op het gebied van duurzaamheid. Voor deze rapportage gebruiken we de emissiefactoren van CO2emissiefactoren.nl die door het Rijk zijn opgesteld om conform het GHG-Protocol over de uitstoot te rapporteren.

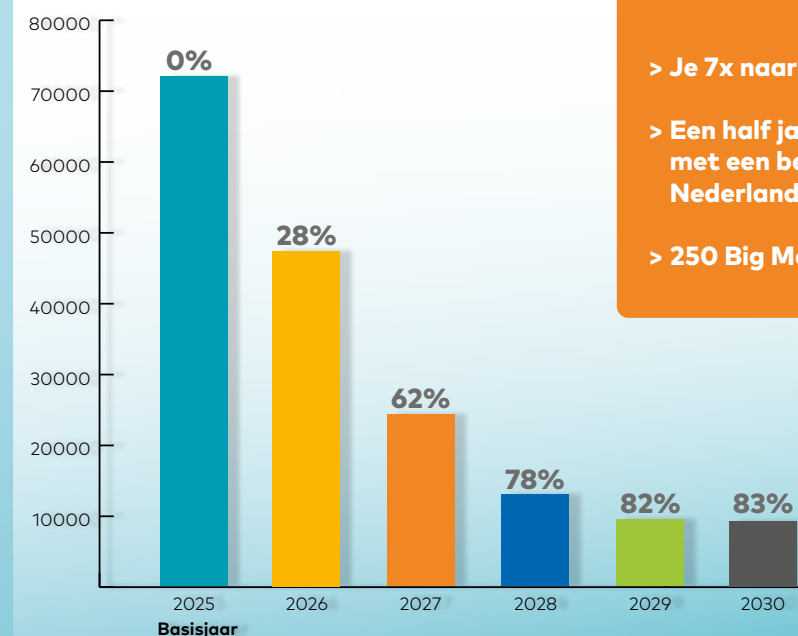
Elk kwartaal monitoren we de voortgang op onze reductie doelstellingen. Elk halfjaar publiceren we onze CO2-uitstoot en CO2-reductie intern en extern. Deze rapportage doen we op basis van CO2-equivalenten. Dit betekent dat we alle broeikasgassen meenemen in onze rapportage. We zien dat de focus verschuift van alleen rapporteren over CO2, naar een rapportage van andere broeikasgassen. Voor het nieuwe handboek van de CO2-Prestatieladder voeren we een extra kwalitatieve analyse uit op de overige broeikasgassen die in onze organisatie voorkomen. De kwantificering van deze broeikasgassen zit al verwerkt in de CO2-equivalenten.

Om veilig en milieubewust te werken en te voldoen aan milieuwetgeving hanteren we beleid rondom de opslag, het beheer en werken met chemische stoffen. Er is vastgelegd welke afdeling en functie verantwoordelijk is voor (milieu) compliance op locatie. We stellen onszelf ten doel om elk jaar 10 milieuoefeningen uit te voeren op verschillende locaties.

Figuur 3: Voorlopige footprint 2025

Footprint 2025 voorlopig

CO2-reductiedoelstellingen scope 1 + 2



1 ton CO2-uitstoot komt overeen met:

- > Je 7x naar Parijs vliegt
- > Een half jaar autorijden met een benzineauto in Nederland
- > 250 Big Macs eet



CO2-uitstoot

Bussen:
30.995,9 ton

Treinen:
40.849,30 ton



CO2-uitstoot

Scope 1: 70.784,45 ton
Scope 2: 1.169,68 ton
Woon-werk en zakelijk reizen: 1.073,7 ton

wat kun je zelf doen?

- ✓ Kom vaker op de fiets naar het werk als het kan
- ✓ Kachels, airco's en beeldschermen uit
- ✓ Scheid je afval
- ✓ Rijd zuinig
- ✓ Denk na over duurzaamheid bij bestellingen

Ideeën of vragen? Mail naar duurzaamheid@arriva.nl

CO2-uitstoot 2025

		Ton CO2
Achterhoek Trein	26%	18.970
Achterhoek Bus	2%	1.475
Brabant West	15%	11.259
Brabant Oost	15%	10.997
Vechtdallijnen	2%	1.498
Twente ZHO	0%	72
Touring	1%	897
Schiphol	0%	24
Trein Noord	11%	8.152
Limburg Trein	16%	10.882
Limburg Bus	3%	2.395
Corporate	7%	4.602



Resultaten 2025

In 2025 hebben we grote stappen gezet in het verder verduurzamen van onze vloot. Zo zijn er in 2025 weer elektrische bussen ingestroomd die allemaal op Nederlandse groene stroom rijden. De resultaten van deze instroom zie je bijvoorbeeld terug in de totale uitstoot van bussen in vergelijking met treinen in figuur 3. Eerder ontstond het grootste gedeelte van onze CO2-uitstoot in onze bus concessies. Nu zien we dat in onze trein concessies meer CO2 wordt uitgestoten. Dit komt door de toename in elektrische bussen die rijden op Nederlandse groene stroom.

In de afgelopen jaren nam de totale hoeveelheid afval binnen onze organisatie af. Het percentage afval wat is gebruikt voor een nuttige toepassing, is toegenomen. Als afval een nuttige toepassing krijgt, betekent dit dat het niet wordt weggegooid, gestort of verbrand zonder nut.

Jaar	Afval kg	Gerecycled	Nuttige toepassing	Restafval
2023	864.102	33%	52%	15%
2024	788.600	31%	66%	3%
2025	718.165	34%	63%	3%

Figuur 4: Verwerking van onze afval

Het wordt namelijk ingezet als een waardevolle grondstof of energiebron. Recycling is een specifieke vorm van een nuttige toepassing. Afval wordt verwerkt tot een nieuwe grondstof voor het oorspronkelijke of een ander doel. Nuttige toepassing en recycling zijn belangrijke onderdelen van de circulaire economie. Het is gericht op het verminderen van milieudruk en het efficiënt benutten van grondstoffen en materialen.

In 2025 hebben we de eerste stappen gezet om beter inzicht te krijgen in de afvalstromen van onze werkplaatsen en wasstraten. Het doel hiervan is het verminderen van de categorie restafval. Vorig jaar was 3% nog echt afval. We streven naar 0%. Om dit te bereiken werken we nauw samen onze afvalverwerker. Samen zorgen we voor een betere scheiding van afval.

Ook in 2025 hebben we medewerkers gestimuleerd hun gebruikte werkkleding in te leveren bij verzamelpunten in de regio. Deze kleding wordt teruggebracht naar onze kledingleverancier, die de kleding beoordeelt

en de kleding ofwel opnieuw aanbiedt in ons kledingportaal (re-use) of duurzaam laat verwerken tot bijvoorbeeld isolatiemateriaal. Het overdragen van twee concessies eind 2024 heeft invloed gehad op de aantallen in 2025 in onderstaande tabel.

	2023	2024	2025
Duurzaam verwerken	1164	2900	12549
Re-use	53	100	1751

Figuur 5: Overzicht re-use en duurzaam verwerken bedrijfskleding

In 2025 zijn tien milieuoefeningen uitgevoerd. Dat is één oefening minder dan het door ons gestelde doel.



Acties en initiatieven

CO2-Barometer - In de zomer van 2025 sloten we het 7-jarige project CO2-Barometer af. Dit project hebben we samen met TU Delft uitgevoerd. Het doel was om meer kennis te krijgen over hoe we het regionale spoor en openbaar vervoer in Nederland minder CO2 kunnen laten uitstoten. In de periode van 2018 tot 2022 maakten we een model om de uitstoot van broeikasgassen op niet-geëlektrificeerde regionale spoorlijnen in Noord-Nederland te meten en te voorspellen. In het vervolgproject (2022-2025) werd dit uitgebreid naar de volledige levenscyclus van vervoermiddelen.

Vitalise - Arriva test met het project Vitalise een nieuwe technologie waarin de gezondheid van de batterijen in onze elektrische bussen op locatie wordt gemeten. Dit helpt om de batterijen langer te gebruiken, duurzamer te werken en kosten te besparen. Arriva werkt hiervoor samen met TNO, Chargepoint en Heliox Energy. Het doel is om de batterijen 20% langer mee te laten gaan. We maken een eindrapport om te kijken hoe de test is gegaan.

Duurzame busremise in Breda - Arriva heeft een nieuwe duurzame busremise van de Provincie Noord-Brabant gehuurd tussen de Druivenstraat en de Oosterhoutse busbaan in Breda. Op 5 juli werd de remise feestelijk geopend, waarbij de nieuwe elektrische Solaris bussen werden geshowd. In deze remise kunnen 180 elektrische bussen worden geladen en gestald. Bij de bouw is ingezet op hergebruik van materialen. Zo kregen stalen kolommen uit oude spoorlijnen een tweede leven als brandmuren. Boomstronken uit dit bouwgebied zijn verwerkt in een ecologische zone naast de remise. Het gebouw is gemaakt van een demontabele stalen constructie waardoor niet alleen snel gebouwd kon worden maar ook kunnen onderdelen makkelijk opnieuw worden gebruikt. Het gebouw heeft ook een SolarEis klimaatinstallatie. Dit slimme systeem werkt als een thermische batterij en verwarmt het gebouw in de winter en koelt het in de zomer. SolarEis gaat langer mee en bespaart veel energiekosten.

Treinen gaan duurzaam rijden - In mei was de eerste nieuw bestickerde RRReis-trein van Arriva te zien op het spoor in de Achterhoek. Trein 374 met de naam Jan Terlouw was de eerste trein die veranderde van rood-wit naar paars-blauw-groen. Alle 24 treinen van Arriva in de Achterhoek en Rivierenland hebben inmiddels aan de buitenkant deze flinke metamorfose gekregen. Ook binnen in de treinen verandert veel. Zo worden er toiletten ingebouwd en krijgen de stoelen nieuwe bekleding. Voor de hele upgrade van de treinen wordt gebruik gemaakt van veel circulaire materialen. En de treinen rijden straks allemaal op HVO in deze regio. Dit is een fossielvrije en hernieuwbare brandstof. Hierdoor verlaagt Arriva haar CO2-uitstoot met wel 90%.

[Lees hier meer over circulariteit](#)

Convenant circulariteit - Arriva deed de afgelopen jaren mee aan de werkgroep circulariteit in het openbaar vervoer. Deze werkgroep is een initiatief van het Ministerie van Infrastructuur & Waterstaat en de vervoersregio Amsterdam (VRA). Het is een onderdeel van het Rijks brede programma Circulaire Economie. Het doel is om in 2050 een volledig circulaire economie te hebben in Nederland. Op de dag van het ov, 16 juni 2025, is het Convenant Circulair ov (CCOV) getekend. Dit zorgt ervoor dat het Ministerie van I&W, ov-partijen en overheden beter samenwerken. Zo werken we als sector samen aan de transitie naar circulair openbaar vervoer, wordt kennis uitgewisseld en wordt er geïnvesteerd in onderzoeken en innovaties. Lees hier het convenant. In het convenant staan ook de circulariteitsdoelstellingen waar we ons aan hebben gecommitteerd. Samen met de sector onderzoeken we welke stappen we kunnen nemen om de doelstellingen te halen en te blijven monitoren. De eerste stap die wij als organisatie nemen, is het uitvoeren van een nulmeting. Zo brengen we in kaart welke materialen allemaal in onze organisatie stromen, wat de levensduur is en hoe materialen onze organisatie weer uitstromen. Op deze manier kunnen we onze circulaire strategie verder richting geven.

[Lees hier het convenant](#)



Vorig jaar is in Limburg de elektrische vloot verder uitgebreid met zes zero-emissie (ZE) gelede bussen. Hiervan zijn vier bussen ingezet in Maastricht en twee in Heerlen. Met deze instroom is opnieuw een concrete stap gezet richting duurzaam en emissievrij openbaar vervoer. Daarmee past deze uitbreiding naadloos binnen onze ambities op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO).

Onderhoudsbeurt deelfietsen - Het afgelopen jaar hebben alle ruim 250 Arriva Deelfietsen in Limburg een flinke onderhoudsbeurt gekregen. De deelfietsen zijn volledig nagekeken en gerepareerd. We hebben hiervoor samengewerkt met Bike Care Sittard. Zij hebben hiervoor uitsluitend werknemers met een afstand tot de arbeidsmarkt ingezet.

Vooruitblik komende jaren

We blijven in beweging en ontwikkeling. In 2026 voeren we nieuwe duurzaamheidsprojecten uit. Zo willen we onderzoeken of we een milieuvriendelijker koudemiddel voor onze voertuigen kunnen gebruiken. Ook gaan we verder met scope 3 en de verduurzaming van onze ketens. Dit past goed bij onze ambitie om circulair te werken. Verder zetten we ons in om onze CO₂-uitstoot en het energieverbruik te verminderen en voeren we een kwalitatieve analyse uit om andere broeikasgassen dan CO₂ te rapporteren.





SAMEN ZIJN WIJ ARRIVA

ONZE MENSEN EN REIZIGERS

Samen met onze mensen en reizigers vormen wij Arriva. Arriva zet zich in voor de samenleving en wil deze steeds een beetje mooier maken dan gisteren. Dat doen we niet alleen. Dankzij de inzet van al onze collega's verbinden we mensen, regio's en ideeën. Iedereen die bij Arriva werkt, krijgt dezelfde kansen. We willen een veilige werkplek waar werkplezier belangrijk is en iedereen zichzelf mag zijn.

4.1 (Sociale) Veiligheid

Wat willen we bereiken?

Veiligheid is bij Arriva heel belangrijk. Veiligheid en gezondheid staan bij Arriva met stip op één voor onze medewerkers én reizigers. Het hoort gewoon bij ons werk in het ov. We letten op de fysieke en mentale gezondheid en veiligheid van iedereen. Het is een thema dat continu onze aandacht vraagt.

Helaas kan Arriva niet alle incidenten voorkomen. We werken in de publieke ruimte. We zijn onderdeel van een maatschappij waar steeds meer geweld en agressie is. Daarom zijn gezondheids- en veiligheidsrisico's onvermijdelijk.

Bij Arriva maken we verschil tussen sociale veiligheid, arbeidsveiligheid, security en spoorwegveiligheid.

Sociale veiligheid gaat over situaties met agressie, geweld en andere vormen van ongewenst gedrag. Sommige medewerkers lopen meer risico's op incidenten want zij hebben meer contact met reizigers. Buschauffeurs maken meer kans om verkeersincidenten mee te maken omdat zij dagelijks op de weg zijn. Onze teammanagers krijgen daarom trainingen in opvang en nazorg. Omgaan met agressie is een onderdeel van de verplichte code-95 trainingen voor onze buschauffeurs.

Arbeidsveiligheid betekent dat medewerkers dagelijks veilig en gezond kunnen werken. Dat begint bij een goed ingerichte werkplek waar voertuigen, installaties en werkplaatsen betrouwbaar en veilig zijn. Veiligheid draait

ook om bewustzijn en een goede cultuur. Door medewerkers te betrekken bij risico's en meldingen, creëren we een omgeving waarin collega's elkaar helpen. Ook kunnen onveilige situaties snel worden opgepakt. Incidenten en meldingen onderzoeken we grondig zodat we kunnen verbeteren en voorkomen. We kijken niet alleen naar directe gevaren, maar ook naar factoren die de gezondheid op de lange termijn kunnen beïnvloeden. Arbeidsveiligheid gaat altijd door. Door te blijven investeren in veilige werkomstandigheden, duidelijke procedures en bewuste teams zorgen we ervoor dat iedereen veilig zijn werk kan doen en gezond thuiskomt.

Security is belangrijk bij Arriva om een veilige reis- en werkomgeving te garanderen. Sociale veiligheid gaat over gedrag van mensen, security richt zich op het beschermen van mensen, middelen en processen tegen opzettelijke verstoring, sabotage of extreem geweld. Deze maatregelen passen bij ons bestaande veiligheidsbeleid en de landelijke richtlijnen en afspraken in het ov.

Spoorwegveiligheid betekent dat we ervoor zorgen dat treinen veilig kunnen rijden, reizigers veilig kunnen reizen en medewerkers veilig kunnen werken. We willen ongevallen, incidenten en gevaarlijke situaties op en rond het spoor voorkomen. Ons railverkeer wordt beheerd met een speciaal systeem voor veiligheid dat jaarlijks wordt getoetst door de Inspectie Leefomgeving en Transport (ILT).

Jaar	Veiligheid ov	Veiligheid rit	Veiligheid halte
2023	7,9	8,3	7,9
2024	7,8	8,3	7,9
2025	7,8	8,2	7,8

Figuur 6: Overzicht ov-Klantenbarometer (CROW)

Resultaten 2025

Klantbarometer

Elk jaar wordt de dienstverlening van alle ov-aanbieders onderzocht door het CROW. CROW is een Nederlands kennisplatform dat praktische kennis ontwikkelt en deelt over infrastructuur, openbare ruimte, verkeer en mobiliteit. Dit onderzoek voert CROW uit met de Klantbarometer. Hierin worden voor het thema sociale veiligheid rapportcijfers gevraagd: veiligheid in het openbaar vervoer, veiligheid tijdens de rit en veiligheid op de halte waar men is ingestapt.

In 2025 kreeg het regionaal openbaar vervoer een 7,8 voor veiligheid in het ov, een 8,2 voor veiligheid tijdens de rit en een 7,8 voor veiligheid op de halte. In 2024 was het cijfer op het onderdeel Veiligheid hetzelfde. De andere twee onderdelen werden 0,1 hoger beoordeeld.

Sociale veiligheidsmeldingen in 2025

Arriva gebruikt de zogeheten ABC methodiek voor sociale veiligheidsmeldingen. In dit systeem wordt gewerkt met drie categorieën:

Categorie A

Meldingen met betrekking tot het strafrecht en Algemeen Plaatselijke Verordening (APV) zoals bedreiging, diefstal en mishandeling.

Categorie B

Overtredingen van de wet personenvervoer 2000 zoals zwartrijden, misbruik voorzieningen en ongewenst gedrag.

Categorie C

Overtreding van de huisregels zoals voeten op de bank en roken in trein of bus

Het totaal aantal incidenten (A, B en C) is in 2025 gestegen ten opzichte van 2024 met 26,7% (Concessie Friesland en ZHN buiten beschouwing gelaten voor een betere vergelijking). Het aantal incidenten in 2025 ligt hiermee ook hoger dan in 2023 en 2022. De stijging van het aantal incidenten ten opzichte van 2024 is toe te schrijven aan een toename van het aantal B incidenten, voornamelijk bij modaliteit trein. Het aantal A incidenten is in 2025 ook gestegen ten opzichte van 2024. In vergelijking met 2023 is er eenzelfde beeld te zien voor de B incidenten, echter het aantal A incidenten is afgenomen in 2025 ten opzichte van 2023.

Personeelsmonitor

Sinds 1993 wordt de sociale veiligheid van het rijdend en toezichthoudend personeel in het openbaar vervoer met enquêtes in kaart gebracht. Deze Personeelsmonitor geeft cijfers over de objectieve veiligheid (het aantal feitelijke incidenten), de subjectieve veiligheid (het gevoel van veiligheid) en het personeelsoordeel over het veiligheidsbeleid van Arriva. Het onderzoek vindt elke twee jaar plaats bij alle openbaarvervoerbedrijven. Eind 2025 is de enquête uitgevoerd. Het landelijke gemiddelde over het algemene oordeel over sociale veiligheid was in 2025 een 6,5 en in 2022 een 6,1. Arriva scoorde hierop in 2025 een 6,7. Dit is een stijging ten opzichte van 2022, toen scoorden we een 6,3.



Acties en initiatieven

Whatsapp- en SMS-alert – In de treinen van Arriva in de Achterhoek, Rivierenland, Zutphen-Oldenzaal en de Vechtdallijnen is op 1 september 2025 gestart met een 1-jarige pilot voor een ‘SMS/WhatsApp alert’. Reizigers kunnen tijdens hun treinreis via WhatsApp of SMS 24/7 contact zoeken met Arriva om onveilige situaties of overlast te melden. De pilot is een gezamenlijk initiatief van de provincies Gelderland, Overijssel en Drenthe om reizen met het ov zo veilig en prettig mogelijk te maken. Bij een positieve evaluatie wordt de WhatsApp- en SMS-alert landelijk uitgerold binnen alle Arriva-gebieden. We versterken hiermee onze inzet op sociale veiligheid. Ook vergroten we de bereikbaarheid van onze teams en bieden we reizigers een makkelijke manier om incidenten te melden.

SODA – Arriva werkt samen met SODA, een organisatie die helpt om schade te verhalen op overlastveroorzakers. Binnen het openbaar vervoer veroorzaakt overlast, zoals agressie, weigeren van identificatie, vernieling of ernstig wangedrag, hoge kosten. Met name de inzet van onze medewerkers kost geld. Volgens de wet is de veroorzaker verplicht deze schade te vergoeden. SODA regelt dit proces, waarbij een schadevergoeding van €313,- geldt. Deze vergoeding staat los van eventuele strafrechtelijke maatregelen. Voor ons als vervoerder staat het maatschappelijke signaal centraal: norm overschrijdend gedrag wordt niet geaccepteerd. De financiële straf helpt daarbij, maar is niet het belangrijkste doel. De SODA maatregelen zijn in 2025 binnen heel Arriva ingezet. Het preventieve effect is lastig te meten. Wel zien we dat de SODA stickers het gedrag van reizigers positief beïnvloedt.

Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) – In 2025 heeft Arriva een nieuwe risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uitgevoerd voor beleid, organisatie en al onze locaties (vestigingen, kantoren, werkplaatsen en pauzeruimtes). Er is een plan van aanpak opgesteld om de geconstateerde verbeterpunten gericht op te pakken.

Veiligheidsbewustzijn programma –

In 2025 heeft Arriva Group een uitgebreid veiligheidsbewustzijnsprogramma ontwikkeld onder de noemer Zero Harm. Dit programma richt zich op de twee pijlers: leiderschap en veilig gedrag. Het doel is om een organisatiecultuur te creëren waarin veiligheid vanzelfsprekend is en waarin iedereen, van medewerker tot leidinggevende, actief bijdraagt aan het voorkomen van incidenten.

Risicoanalyse extreem geweld en terrorisme –

In 2025 hebben we onze Risicoanalyse extreem geweld en terrorisme bijgewerkt. We onderzoeken daarbij hoe veilig en weerbaar onze stallingen en opstelreinen zijn. Ook beoordelen we onze gebouwen, zoals werkplaatsen, kantoren en servicepunten. Daarnaast nemen we onze voertuigen onder de loep. Tot slot analyseren we hoe de organisatie functioneert in het herkennen, delen en opvolgen van signalen rondom veiligheid en security. We verbeteren hiermee stap voor stap onze weerbaarheid. We zorgen ervoor dat Arriva is voorbereid op mogelijke risico's. Reizigers en medewerkers kunnen vertrouwen op een veilige en professionele omgeving.



Vooruitblik komende jaren

Onze aandacht voor de veiligheid van onze reizigers en medewerkers blijft ook de komende jaren onverminderd hoog. Dit doen we bijvoorbeeld door het uitvoeren van (risico-)analyses, zoals een verdieping van de bestaande RI&E of de continue analyse van veiligheidsincidenten. De verbeterpunten uit de risicoanalyse extreem geweld en terrorisme hebben geleid tot een actieplan die in 2026 verder wordt uitgevoerd. Daarnaast wordt begin 2026 een medewerkers enquête uitgevoerd over het veiligheidsbewustzijn in onze organisatie. We gebruiken de resultaten als basis voor verbetering. Ook komt er in 2026 een bewustzijns campagne in alle regio's. Deze campagne bestaat onder meer uit

themaweken, praktijkvoorbeelden vernieuwde veiligheidscommunicatie en korte leermodules over veilig werken. Het doel is om medewerkers te helpen bewuster om te gaan met risico's en elkaar actief aan te spreken op onveilig gedrag. Ook blijven we investeren in Safety Leadership trainingen voor al onze leidinggevenden. In deze trainingen leren zij hoe zij veiligheid zichtbaar kunnen maken in hun teams en hoe zij het doen van meldingen kunnen stimuleren. Het doel is om met coaching en voorbeeldgedrag zo min mogelijk ongevallen te krijgen. Met deze gecombineerde aanpak zet Arriva een belangrijke stap waar 'Zero Harm' een dagelijkse manier van werken wordt in plaats van een ambitie.

4.2 Gelijke kansen

Wat willen we bereiken

Diversiteit en inclusie is en blijft belangrijk voor Arriva. Iedereen die bij Arriva wil werken moet gelijke kansen krijgen. Als vervoerder van een diverse groep reizigers hebben we hierin een maatschappelijke verantwoordelijkheid. Arriva wil een inclusieve werkgever zijn, waar medewerkers zich welkom voelen en worden beoordeeld op hun talenten en motivatie.

Om dit te bereiken gelden bij ons drie doelen:

1. Ons topmanagement bestaat voor 40% uit vrouwen.
2. Een jaarlijkse groei van 10% in het aantal vrouwelijke collega's in de uitvoerende diensten.
3. Het aantal vrouwen dat wordt aangenomen in onze bus- en treinoperatie groeit jaarlijks met 10%.

Samen met de Arriva Group herzien we komend jaar onze doelen.

We houden hierbij vast aan ons beleid op het gebied van gelijkheid, diversiteit en inclusie:

- Bij Arriva betekent **gelijkheid** dat we niet discrimineren op basis van individuele kenmerken. Dit passen we toe bij het uitvoeren van al ons werk.

- **Diversiteit** houdt bij Arriva in dat we actief op zoek gaan naar wat ons van elkaar onderscheidt. Wij respecteren dit onderscheid en erkennen de kracht van verschil. Door met onze medewerkers een afspiegeling te zijn van de maatschappij kunnen we al onze klanten nog beter bedienen.
- **Inclusie** staat bij Arriva voor het werken aan een cultuur waarin elke collega zich welkom voelt, zichzelf kan en mag zijn en deel is van het team. We begrijpen dat een collega nog zoveel meer is dan alleen de taak, functie of het beroep. Mensen zijn veelzijdig. Alle collega's bij Arriva moeten het gevoel hebben dat ze het beste uit zichzelf kunnen halen met het oog op ontwikkeling in hun werk, maar ook daarbuiten.

Dit beleid geldt voor alle onderdelen van Arriva Group. Het is gebaseerd op de EU-richtlijnen voor gelijke behandeling en gaat in op thema's zoals leeftijd, handicap, geslachtsverandering, huwelijk en geregistreerd partnerschap, zwangerschap en moederschap, ras (waaronder kleur, nationaliteit en etnische of nationale afkomst), religie of overtuiging, geslacht (gender) en seksuele geaardheid. Dit beleid wordt voortdurend bijgewerkt, zodat het aan de lokale wetgeving blijft voldoen.

Resultaten 2025

% vrouwen	31 december 2023	31 december 2024	31 december 2025
Topmanagement	35,6%	24,2%	21,9%
Overig management	25,4%	24,5%	27,1%
Indirect & overhead	25,3%	24,5%	24,4%
Medewerkers in de operatie	14,6%	13,8%	14,5%
Totaal	16,7%	16,1%	16,5%

Figuur 7: Percentage vrouwen per functiecategorie

	2023	2024	2025
% vrouwen instroom	17,2%	17,8%	17,3%

Figuur 8: Percentage vrouwen dat jaarlijks instroomt in de operatie

Toelichting op de cijfers:

De Arriva organisatie bestaat onder meer uit diverse concessies. In de opbouw van deze concessies zien wij regionale verschillen in het percentage vrouwen die daarin werkzaam zijn. Door de grote aantallen uitvoerend personeel zijn deze schommeling op dit niveau relatief klein.

Acties en initiatieven

Objectieve werving en selectie – Iedereen krijgt dezelfde kansen om te solliciteren. We zorgen voor een eerlijk wervings- en selectieproces. Deze aanpak gaat vooroordelen tegen en zorgt ervoor dat iedereen gelijk behandeld wordt.

Traineeship Statushouders – In 2025 is Arriva begonnen met een Traineeship voor Statushouders. Hiermee krijgen mensen met een verblijfsvergunning de kans om werkervaring op te doen en leren ze nieuwe vaardigheden in ons bedrijf. Op deze manier helpt Arriva mee om meer mensen te laten meedoen in de maatschappij.

Veilige en respectvolle werkomgeving centraal – Afgelopen jaar gaf Arriva extra aandacht aan het aanpakken van pesten en ongewenst gedrag. Ook wordt er beter gelet op respectvolle communicatie tussen verschillende culturen. In elke regio zijn zowel mannelijke als vrouwelijke vertrouwenspersonen beschikbaar.

ServiceTeams – In onze ServiceTeams werken mensen die om verschillende redenen een afstand tot de arbeidsmarkt hebben. Bij Arriva krijgen ze de kans om werkritme en werkervaring op te doen. Na zes maanden krijgen sommigen een baan als buschauffeur of steward. Anderen zetten hun ervaring in bij een andere werkgever. In 2025 kregen 10 ServiceTeam collega's een baan binnen Arriva en 34 ServiceTeam collega's vonden een baan buiten Arriva.

Op 11 februari 2025 vond in Maastricht de Jongeren Bedrijvendag plaats – Een aantal klassen van het Stella Maris College kreeg de kans om twee rondleidingen te volgen bij onder meer Arriva. Ze kregen uitleg over het vak van buschauffeur en machinist. Het doel van deze dag was om de leerlingen te helpen bij hun keuze voor een vakkenpakket. Dit is zeker gelukt. En er zijn zeker leerlingen geïnspireerd geraakt om in de toekomst bij Arriva te komen werken.

Vooruitblik komende jaren

Arriva blijft zich inzetten om meer vrouwen aan te nemen in leidinggevende en operationele functies. We willen dat iedereen zich welkom voelt. Dat doen we samen met interne en externe partijen. Op die manier krijgt iedereen gelijke kansen om mee te doen.

4.3. Toegankelijk ov

Wat willen we bereiken?

Wij vinden het belangrijk dat iedereen de kans krijgt om volwaardig deel te nemen aan onze samenleving. Dit geldt niet alleen voor onze medewerkers, maar ook voor onze reizigers. Openbaar vervoer is daarbij essentieel. Het vergroot letterlijk en figuurlijk de wereld van mensen die een steuntje in de rug kunnen gebruiken. Kwetsbare doelgroepen ervaren vaak een afstand tot openbaar vervoer en dat zet ze sociaal, maatschappelijk en economisch gezien op afstand. De wegen naar sport, familie, vrienden, mantelzorg, stage en vrijwilligerswerk blijven vaak gesloten.

We zetten ons iedere dag in zodat iedereen kan meedoen en openbaar vervoer dus voor iedereen toegankelijk is. Dit helpt mensen om mee te doen in de samenleving, zelfstandiger te worden en hun kansen te benutten. Speciaal voor kwetsbare doelgroepen hebben wij de Voor Elkaar Pas en de Meedoen Pas ontwikkeld. Dit zijn speciale vervoersproducten waarmee we gemeenten, provincies en uitvoerende organisaties helpen om drempels weg te nemen en de kansengelijkheid voor inwoners te vergroten.



Resultaten 2025

Ook in 2025 hebben we samen met onze partners weer veel sociale reisproducten kunnen aanbieden. Zo maken we het ov voor steeds meer reizigers toegankelijk!

	2023	2024	2025
Voor Elkaar pas	15.584	12.871	16.410
Meedoen pas	9.504	11.354	42.706

Figuur 9: Uitgeven passen sociale reisproducten

Acties en initiatieven

Meer mobiliteitsvrijheid met

Dal Vrij Limburg - Met Dal Vrij Limburg is in 2025 een belangrijke stap gezet in het vergroten van mobiliteitsvrijheid voor inwoners met een laag inkomen. Dankzij het gezamenlijke initiatief tussen gemeenten, de provincie Limburg en Arriva, kunnen duizenden mensen buiten de spits onbeperkt gebruikmaken van de bus en trein in de regio. Op deze manier wordt reizen weer vanzelfsprekend voor veel inwoners.

De pas wordt intensief gebruikt voor diverse doeleinden. Mensen bezoeken familie en vrienden vaker, nemen actiever deel aan maatschappelijke activiteiten en maken gemakkelijker gebruik van voorzieningen. Ook voor praktische zaken, zoals ziekenhuisafspraken, blijkt de regeling van grote waarde.

De toegenomen vrijheid draagt bij aan het verminderen van sociale isolatie en vergroot de zelfredzaamheid. Bovendien zien we dat deelnemers vaker nieuwe bestemmingen ontdekken. Dal Vrij Limburg laat zien dat toegankelijk openbaar vervoer meewerkt aan inclusie en participatie in de samenleving.

Groeien door zelfstandig reizen - Binnen het speciaal voortgezet onderwijs ondersteunen wij leerlingen bij het ontwikkelen van reisvaardigheden via gerichte ov-workshops. In onze trainingen leren jongeren stap voor stap hoe zij veilig en zelfstandig gebruik kunnen maken van het openbaar vervoer. Van het plannen van een reis tot het in- en uitstappen en omgaan met onverwachte situaties onderweg.

Het effect van deze aanpak gaat verder dan alleen het traject van huis naar school. Leerlingen bouwen zelfvertrouwen op en ontwikkelen praktische vaardigheden die hen helpen om onafhankelijker te functioneren in het dagelijks leven. Door zelf te reizen doen zij ervaringen op die bijdragen aan hun persoonlijke ontwikkeling.

Daarnaast vergroot deze vorm van begeleiding de kansen op participatie in het vervolgonderwijs en werk. Het openbaar vervoer wordt daarmee niet alleen een vervoermiddel. Maar jongeren groeien richting meer zelfstandigheid en regie over hun eigen leven.

Gemeente Tiel startte proef met Voor Elkaar Pas van Arriva - Brede zorgschool De Cambier is in Tiel gestart met een proef om leerlingen te helpen zelfstandig te reizen van en naar school met de Voor Elkaar Pas van Arriva. Deze pilot is bedoeld voor leerlingen die nu nog gebruikmaken van aangepast leerlingenvervoer, zoals taxi's of busjes. Zij krijgen de kans om te oefenen in het reizen met het openbaar vervoer met de speciale ov-pas.

Arriva breidt reisassistentie uit naar alle 40 stations in Limburg - De provincie Limburg heeft geïnvesteerd in reisassistentie. Deze subsidie stelt Arriva Limburg in staat om reisassistentie aan te bieden op alle 40 treinstations binnen onze concessie. Een belangrijke stap richting een toegankelijk openbaar vervoer voor iedereen!





Vooruitblik komende jaren

De komende jaren richten wij ons nadrukkelijk op het verder verbeteren van toegankelijkheid binnen het openbaar vervoer. Onze primaire focus gaat uit naar mensen die extra ondersteuning nodig hebben. Door ons aanbod breder in te zetten voor kwetsbare doelgroepen willen we ervoor zorgen dat mobiliteit voor steeds meer mensen binnen handbereik komt.

We intensiveren daarbij de samenwerking met gemeenten en provincies, zodat mobiliteitsoplossingen beter aansluiten op lokale behoeften. Door onze kennis kunnen we gericht bijdragen aan het vergroten van mobiliteitsvrijheid en deelname aan de samenleving.

4.4 Medewerkersbetrokkenheid

Wat willen we bereiken?

Bij Arriva vinden we medewerkersbetrokkenheid belangrijk. Als mensen een gezamenlijke misse hebben om te groeien en zich verantwoordelijk voelen ontstaat er verbinding. Samen achter een idee of plan staan in plaats van alleen.

Bij Arriva willen we een werkomgeving waar iedereen zich gewaardeerd en gehoord voelt en vertrouwen heeft. Door te bouwen aan vertrouwen, open communicatie en ontwikkelkansen, versterken we niet alleen onze resultaten, maar ook het werkplezier en de duurzame inzetbaarheid van onze mensen.

De betrokkenheid van onze medewerkers wordt ieder jaar gemeten tijdens het medewerkersbetrokkenheid onderzoek (MBO). De resultaten worden met de directie en leidinggevenden besproken en per afdeling of regio worden gerichte actieplannen uitgezet om de feedback van onze collega's te verwerken. Ons doel is een MBO-score van minimaal 84%.

Resultaten 2025

In 2024 waren we erg blij met onze score van 83% op medewerkersbetrokkenheid, na een score van 67% in 2023. In 2025 was de score nog hoger want de deelname kwam op 84% uit. Qua resultaten waren we ook tevreden, want onze collega's voelen zich gemotiveerd (94%), kunnen zichzelf zijn op het werk (90%) en zijn tevreden over hun huidige baan (89%). Het is fijn om te zien dat de aandacht die we geven aan onze mensen, zoals het geven van de juiste begeleiding en ontwikkelprogramma's, terug te zien is in hoe betrokken ze zijn.

Acties en initiatieven

Onze acties en initiatieven verschillen per afdeling en regio. Zo sluiten ze beter aan bij wat bepaalde groepen collega's willen en nodig hebben. Hieronder een paar voorbeelden van acties en initiatieven in 2025.

Nevenspoor – Om te snappen hoe verschillende functiegroepen werken is in 2025 het initiatief Nevenspoor gelanceerd. Collega's konden een 'kijkje in de keuken nemen' bij andere collega's. Zo kon bijvoorbeeld een machinist een dagje meelopen bij de verkeersleiding of met een teammanager en vice versa.

Rondetafelsessies en

lunchgesprekken – In de bus- en treinoperaties zijn in 2025 rondetafelsessies en lunchgesprekken georganiseerd. Collega's gingen met elkaar in gesprek over onderwerpen van de werkvloer zoals diversiteit en inclusie, de reiziger op 1, materieel en werkdruk. In deze gesprekken was het belangrijk dat iedereen voor elkaar open stond en naar elkaar luisterde.

Kijkje in de keuken van de ander – Ook op het hoofdkantoor konden collega's zien waar anderen mee bezig zijn. Uit de resultaten van het MBO 2024 werd duidelijk dat we niet altijd goed op de hoogte zijn van elkaars projecten. Daarom gaven verschillende teams een presentatie over projecten en acties waar ze mee bezig zijn. Thema's zoals de nieuwe ESG-wetgeving, de werkwijze rondom reisinformatie en de verbouwing van het hoofdkantoor kwamen voorbij.

Start projectgroepen – In verschillende regio's zijn projectgroepen opgestart om met specifieke onderwerpen en verbeterpunten uit het MBO-onderzoek aan de slag te gaan. Zo is de communicatie over storingen verbeterd, is stewardplanning beter gemaakt en is er een feedbackformulier gemaakt over de machinistenopleiding.

Vooruitblik komende jaren

We blijven ons inzetten om de betrokkenheid van onze medewerkers te vergroten. Dit doen we door collega's bij elkaar te brengen en open met elkaar te praten. Het initiatief Nevenspoor gaat door in 2026. We gaan verder aan de slag met de verbeterpunten uit het MBO van 2025. In verschillende regio's zijn projectgroepen opgestart om gericht met specifieke onderwerpen aan de slag te gaan, zoals het vergroten van de betrokkenheid en verbinding op de vestigingen, diversiteit en inclusie en onderlinge communicatie. Afhankelijk van de MBO-resultaten, wijzigen de onderwerpen in de projectgroepen. We blijven streven naar een MBO-score van minimaal 84%.



ARRIVA'S OMGEVING

5.1 Bestuur en beleid

Arriva zorgt voor openbaar vervoer en biedt daarvoor verschillende reisproducten aan zoals abonnementen. Voor het openbaar vervoer is Nederland ingedeeld in verschillende vervoersgebieden. Deze gebieden worden concessies genoemd. De gebieden worden verdeeld via aanbestedingsprocedures bij de provinciale overheden. Vervoerders kunnen op deze aanbestedingen inschrijven en de vervoerder met de beste aanbieding wint de concessie. Deze vervoerder heeft dan het exclusieve recht om tijdens een bepaalde periode (meestal 10 of 15 jaar) het openbaar vervoer aan te bieden in een bepaald gebied of op een specifieke route.

Als vervoerder zijn wij vooral gericht op het winnen van deze aanbestedingen. Maar we hechten ook waarde aan het behouden van onze reizigers. Daarom zijn we continu bezig met het ontwikkelen van betere producten en diensten. Wij denken dat het Nederlandse spoorvervoer beter en slimmer georganiseerd kan worden. Met treinen die 's nachts langer doorrijden, met een hogere frequentie in het weekend en door meer nieuwe stations toe te voegen. Vooral de regionale reizigers bieden we op die manier nog meer reismogelijkheden. In september 2023 presenteerden we een plan voor meer en betere stoptreinen voor heel Nederland in de komende tien jaar. We willen deze treinen in open toegang laten rijden.





Primeur: nieuwe nachttrein vanuit Zwolle naar Lelystad en Almere met eindbestemming Schiphol Airport

Voor de ene reiziger is het de trein aan de vooravond van wat een geweldige vakantie moet worden, en de ander gaat het nachtleven in een grote stad ontdekken. Voor ieder wat wils, met deze nachttrein worden inwoners van onder andere Zwolle, Almere en Lelystad verbonden met de randstad en Schiphol.



We willen zo'n positief mogelijke impact maken op de reiziger, op stakeholders, in de regio's waarin we het ov verzorgen, op eigen medewerkers en op al onze partners. Eerlijkheid en integriteit is daarbij belangrijk, zodat we allemaal trots zijn om bij Arriva te werken. Een plek waar iedereen weet dat eerlijk zijn, elkaar eerlijk behandelen en 'het juiste doen' gewoonweg de Arriva-norm is. Om dit goed te doen, hebben we beleid opgesteld.

Zakelijke gedragsnormen - Deze zakelijke gedragsnormen helpen Arriva medewerkers bij het nemen van de juiste beslissingen, zelfs als het niet meteen duidelijk is wat de juiste manier van handelen is. Er staat hoe we ons in bepaalde situaties moeten gedragen tegenover onszelf, elkaar of het bedrijf.

Corruptie en omkoping - Arriva keurt corruptie en criminele of oneerlijke zaken van medewerkers of derden, die namens ons optreden, af. Niemand bij Arriva mag steekpenningen, privileges of andere voordelen aanbieden of aannemen. We vragen én accepteren niets wat van invloed kan zijn op het nemen van objectieve, eerlijke en zakelijke besluiten. Ook hebben we met elkaar afgesproken dat we op geen enkele manier bijdragen aan politieke partijen en organisaties. Arriva medewerkers op kantoor volgen elk jaar verplichte trainingen over zakelijke gedragsnormen, informatiebeveiliging en mededinging.

Mensenrechten - Arriva heeft de verantwoordelijkheid om de mensenrechten van onze medewerkers te beschermen. We moedigen onze klanten, leveranciers en stakeholders aan hetzelfde te doen. Arriva staat volledig achter de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens van de Verenigde Naties en de conventies van de Internationale Arbeidsorganisatie. Wij controleren werving- en selectiebureaus en leveranciers van tevoren voordat we zaken met hen doen.

Privacy - Wij beschermen de privacy van onze reizigers en medewerkers. In het (interne) privacy beleid van Arriva staat hoe wij dit doen. De privacy rechten van onze reizigers staan in de privacyverklaring, die vind je hieronder. Arriva is sinds 2022 gecertificeerd voor de ISO27001 informatiebeveiligingen en in 2024 voegden we daar de ISO27701, specifiek gericht op privacy, aan toe. De audit (bevestiging) vindt ieder jaar plaats, de her certificering is elke drie jaar. Daarnaast voert Arriva Group interne controles uit. We zijn ons ervan bewust dat we in een samenleving werken waarin steeds meer persoonsgegevens worden gebruikt. Daarom blijven we privacy onder de aandacht brengen bij al onze medewerkers.

Privacy beleid

