

De Route van Arriva

MVO jaarverslag 2020

#RouteDuurzaamheid

#RouteSamen

#RouteToekomst



Inhoudsopgave

Inleiding

#RouteDuurzaamheid 5

Algemeen 5

Reduceren 7

Compenseren 14

En verder... 15

#RouteSamen 16

Algemeen 16

Diversiteit en Inclusie 16

Samen met anderen 18

Samen leren 22

En verder... 23

#RouteToekomst 24

Algemeen 24

Integrale veiligheid 24

Competenties 26

En verder... 26

Plannen 2021 27



Klik op één van de onderwerpen
om er naar te navigeren.

Inleiding

Arriva staat als vervoerder midden in de samenleving. We besteden veel aandacht en tijd aan de hoogst mogelijke kwaliteit van ons openbaar vervoer en daar houdt onze verantwoordelijkheid niet op. Wij willen bekend staan om onze maatschappelijk verantwoorde houding en daaraan gekoppelde acties.

In 2020, met corona, werd eens te meer duidelijk dat het openbaar vervoer een onmisbare schakel is in onze samenleving. Arriva zette als bedrijf, met al haar medewerkers, de schouders eronder. We zorgden dat reizigers hun noodzakelijke reis met ons konden blijven maken.

Met elkaar, voor elkaar!

//

De wereld staat niet stil. Sinds het voorjaar van 2020 hebben we te maken met de invloed van corona. Als bedrijf bewegen wij daar steeds in mee. Arriva heeft en houdt daarbij oog voor onze eigen mensen maar zeker ook voor de wereld om ons heen. Ik hoop dat alles wat wij in het kader van MVO doen ervoor zorgt dat iedereen trots is op Arriva. Door de toon te zetten als bedrijf zorgen we dat we stevig staan. //

> *Michiel Cusell*
(regiodirecteur Arriva Limburg)

De uitdagingen waarvoor het coronavirus ons stelt, hebben ons niet uit koers gebracht. Ze hebben ons soms zelfs nieuwe wegen laten zien. We laten ons op onze route ondersteunen door een nieuw (in 2020) aangestelde programmamanager MVO. Hij houdt, samen met de programmamanager Duurzaamheid, de koers voor Arriva volgens de uitgestippelde route(s):

#RouteDuurzaamheid

#RouteSamen

#RouteToekomst

Wij zijn enorm trots dat het ons, ook onder de bijzondere omstandigheden in 2020, lukte om naast onze trede 2 certificering op de Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO) onze certificaten te behalen voor de MVO Prestatieladder (trede 2) en de CO₂-Prestatieladder (trede 3).



Bekijk hier

het MVO beleid.



Bekijk hier onze clip over onze bijdrage op gebied van MVO

#RouteDuurzaamheid

Algemeen

Op onze **#RouteDuurzaamheid** zien we de verantwoordelijkheid terug die we nemen voor het klimaat en de gezonde leefomgeving. Onze route kent een hoofdbestemming in 2025. In dat jaar willen we CO₂-neutraal werken.



CO₂-neutraal

Bij Arriva werken we dag in dag uit aan het behalen van die doelstelling voor het klimaat en de leefomgeving. Die bestemming bereiken we via een aantal tussenstations.



Eén belangrijke mijlpaal van 2020 is dat we ons certificeerden op de CO₂-Prestatieladder van SKAO. We zijn ontzettend trots met het in één klap bereiken van de 3de trede van de Prestatieladder.

Per jaar definiëren we mijlpalen en acties die ons naar onze bestemming in 2025 brengen. Zo ook voor 2020:



Onze doelstelling?



CO₂ neutraal werken in 2025. Daarvoor zetten we in op 90% CO₂-reductie en 10% CO₂-compensatie.

Dat doen we met een energiebeleid dat zich focust op 4 punten:



1. Inzet van zero emissie materieel



3. Gasloze panden



2. Inzet alternatieve brandstoffen voor materieel



4. Uitsluitend gebruik van groene stroom



Route Duurzaamheid

9 miljoen kg.

CO₂ reductie

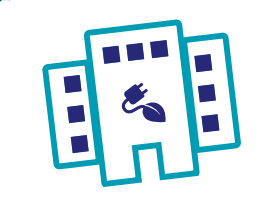
uitsluitend gebruik van groene stroom



1.5 miljoen kg.

CO₂ reductie

nieuwe gasloze panden



138 miljoen kg.

CO₂ reductie

nieuw ZE-materieel + inzet HVO in bussen en treinen



reductie-doelstellingen

2020

Juni 2020:
inzet 7 elektrische bussen
Den Bosch

November 2020:
inzet 15 HVO-bussen
op Schiphol

December 2020:
proef met HVO in twee
GTW-treinen (regio Noord)



2021



1^o Kwartaal:
- Uitbreiding van inzet HVO:
in alle bussen in regio Oost.
- Start gebruik HVO in de
treinen in regio Noord.

Vanaf 2021 > 2025: bij vervanging van CV-installaties in panden
(2021: Groningen, Leeuwarden, Emmen, Marienberg) over op warmtepompen.

2022

In 2021 starten we met de inzet van HVO in een klein deel van onze vloot zodat we kunnen leren van de ervaringen. Daarnaast houden we nieuwe ontwikkelingen in de gaten op het gebied van inzet alternatieve brandstoffen. We kijken altijd naar de beste oplossing in termen van CO₂ reductie, kosten en haalbaarheid.

2023

2024

2025

Onze uitdagingen onderweg naar 2025

Uitsluitend groene stroom voor ons materieel

Een deel van onze groene stroom komt uit Europa en wordt daarom gezien als grijze stroom. Voor 2025 willen we uitsluitend groene stroom gebruiken.

Zero emissie treinen

Om ZE-treinen in te zetten is elektrificatie van het spoor nodig. Wij zijn als Arriva zelf niet eigenaar van het spoor en hebben daarin dus een afhankelijkheid van derden.

Zero emissie lange afstandlijnen (bus)

Op dit moment is er nog geen goed ZE-materieel beschikbaar als het gaat om langeafstands-bussen die gemiddeld een hogere snelheid rijden.

Zero emissie klein materieel (buurtbussen)

Op dit moment is het nog lastig om de kleine buurtbussen om te bouwen. Dit komt omdat deze bussen in een lagere gewichts-klasse vallen en daardoor de relatief zware accu's niet aan kunnen.



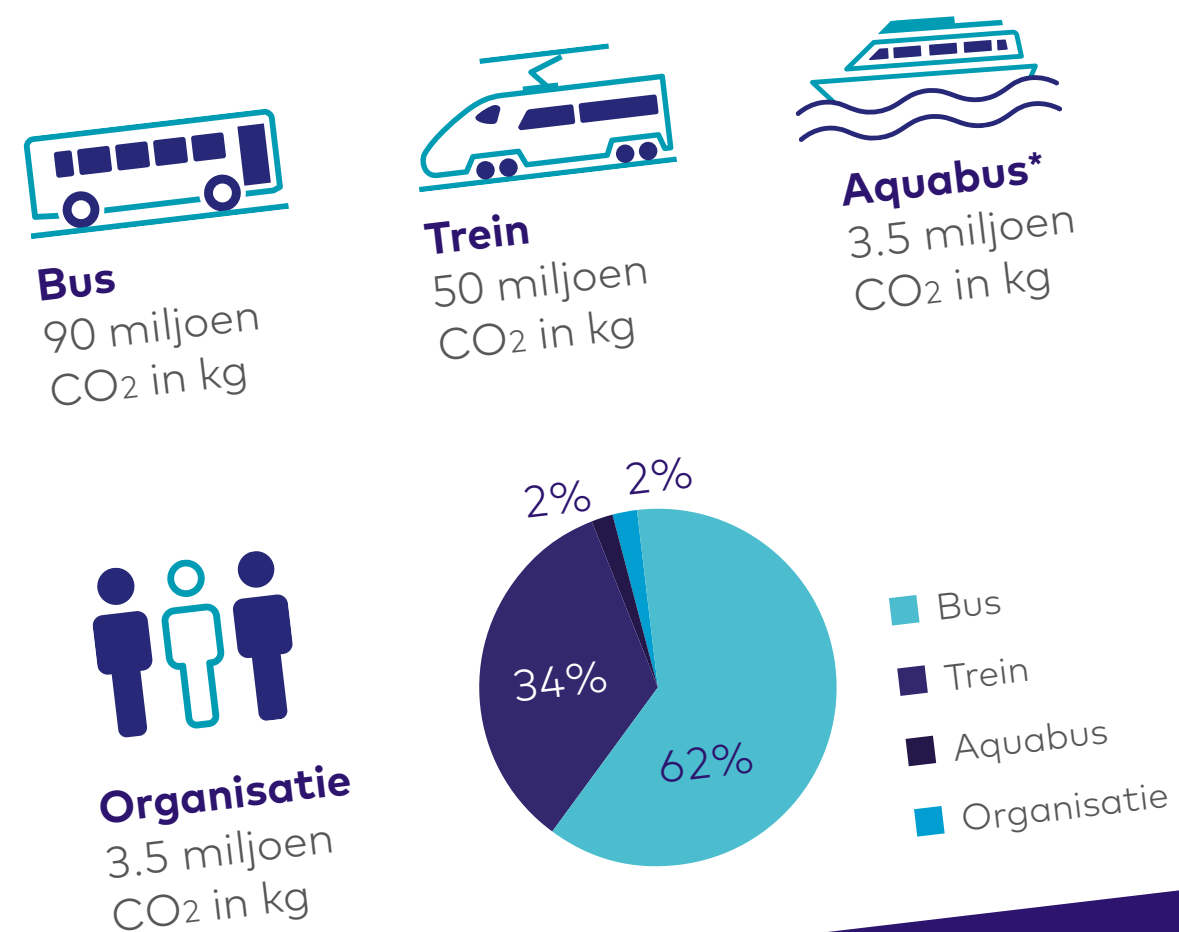
a DB company

Tussentijds kijken we waar we staan en zetten we aan de hand van die kennis en resultaten onze volgende stap. Jaarlijks brengen we zo onze CO₂ footprint in beeld.



CO₂ Footprint 2020

Doelstelling Arriva NL
CO₂ neutraal in 2025



Totaal CO₂ in kg: 147 miljoen**

* Betreft 50% van de totale uitstoot
** Betreft een afgerond getal

a DB company

Reduceren

Duurzaam materieel

Om in 2025 CO₂ neutraal te kunnen werken, willen we 90% van onze uitstoot ten opzichte van basisjaar 2019 reduceren. Veruit de meeste uitstoot wordt veroorzaakt door ons materieel. Die uitstoot verminderen is de kern van veel van onze inzet.

CO₂-barometer

Samen met het Smart Public Transport Lab van TU Delft ontwikkelen we een CO₂-barometer voor onze regionale treinen. Daarmee kunnen we de CO₂-uitstoot meten én - steeds beter - ook voorspellen en verbeteren. De barometer geeft inzicht in het effect van verschillende maatregelen die binnen de hele keten van regionaal treinverkeer ingezet kunnen worden. We bekijken daarbij de hele life cycle van de treinen.

Alternatieve brandstoffen

We zetten in op alternatieven voor het gebruik van fossiele brandstoffen, zoals HVO en waterstof. En als we fossiele brandstof inzetten dan gaan we daar zo zuinig als mogelijk mee om door bijvoorbeeld te werken met eco-coaches.

In de CO₂-footprint van 2020 zien we ten opzichte van 2019 een corona-effect op duurzaamheid terug. Daarmee wordt bedoeld dat door de maatregelen die in verband met corona zijn ingezet er een andere impact is op de afname van de CO₂ uitstoot dan er mogelijk in een 'gewoon' jaar zichtbaar zou zijn geweest.

HVO

Hydrotreated Vegetable Oil (HVO) is een alternatieve brandstof bestaand uit afgewerkte vetten en oliën. Door deze brandstof te gebruiken in plaats van diesel gaat de CO₂-uitstoot van onze voertuigen met 90% omlaag. Per september 2020 rijdt Arriva - als praktijkproef - met twee GTW-treinen op HVO voor een periode van twee jaar.

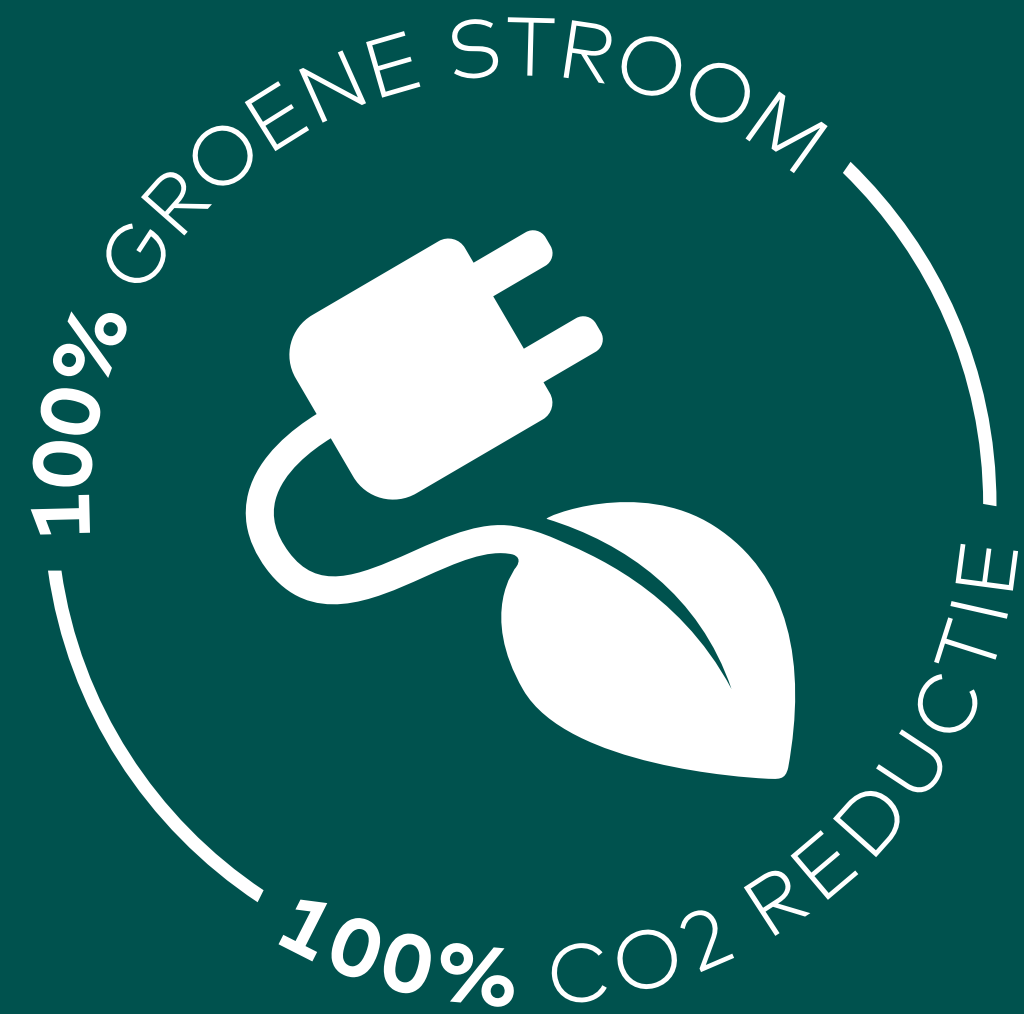
We gebruiken HVO in 2020 ook in de verwarming van onze elektrische bussen in Limburg, in de bussen die we inzetten voor de Landside concessie van Schiphol en de bussen die rijden vanaf onze vestiging Oosterwolde (Friesland). We bereiden ons aan het einde van 2020 voor op de inzet van deze alternatieve brandstof in de dieselbussen die we rijden in onze regio Oost (Gronlo, Doetinchem en Tiel).



Duurzame treinen in Noord

Per 2021 start de nieuwe concessie Noordelijke Lijnen. In 2020 zien de eerste duurzame ontwikkelingen van de nieuwe treinen het licht. Zo komen er 18 nieuwe WINK-treinen. Deze treinen hebben de mogelijkheid om straks volledig elektrisch te rijden. Daarvoor gebruiken ze stroom van de (nog aan te leggen) deels in het traject beschikbare bovenleiding. Daarnaast maken ze gebruik van het geavanceerde batterijpakket in de trein. Nu rijden deze treinen nog op HVO. Daarnaast hebben ze nu de mogelijkheid om remenergie op te slaan in batterijen. Die energie wordt gebruikt om duurzaam en stil stationair bij de stations te wachten op het 'vertreksein'. Alle bestaande treinen worden ook vernieuwd en krijgen naast de innovatieve batterij voor het opslaan van remenergie, hoofdsteunen van e-laether (duurzaam alternatief voor leer) en bakken om het afval voortaan te scheiden.

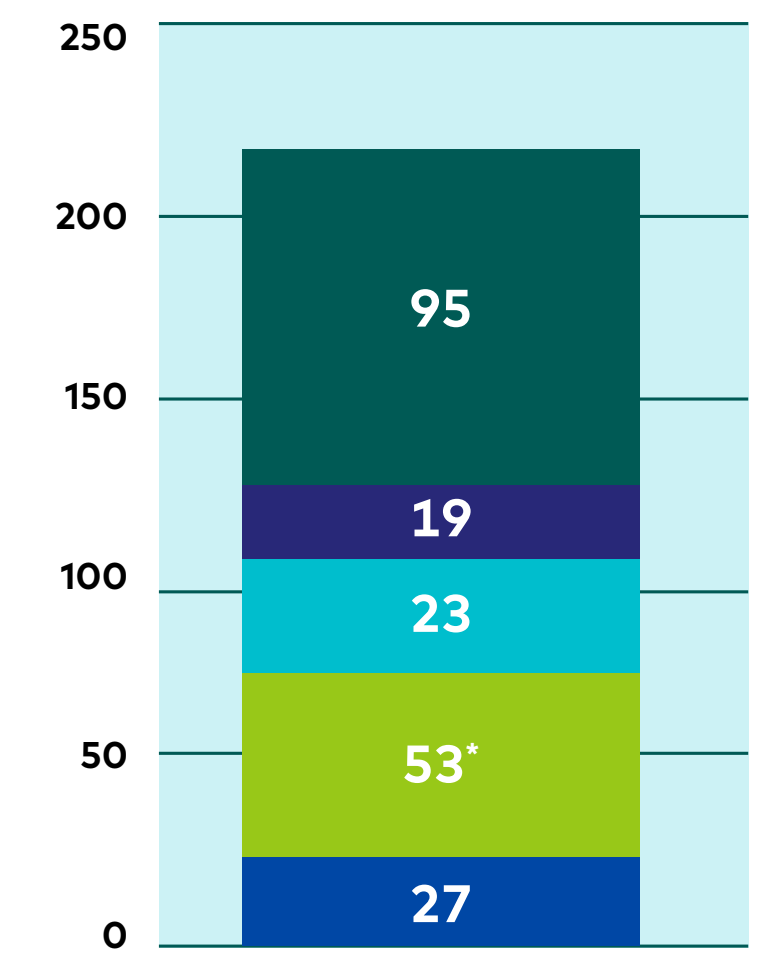
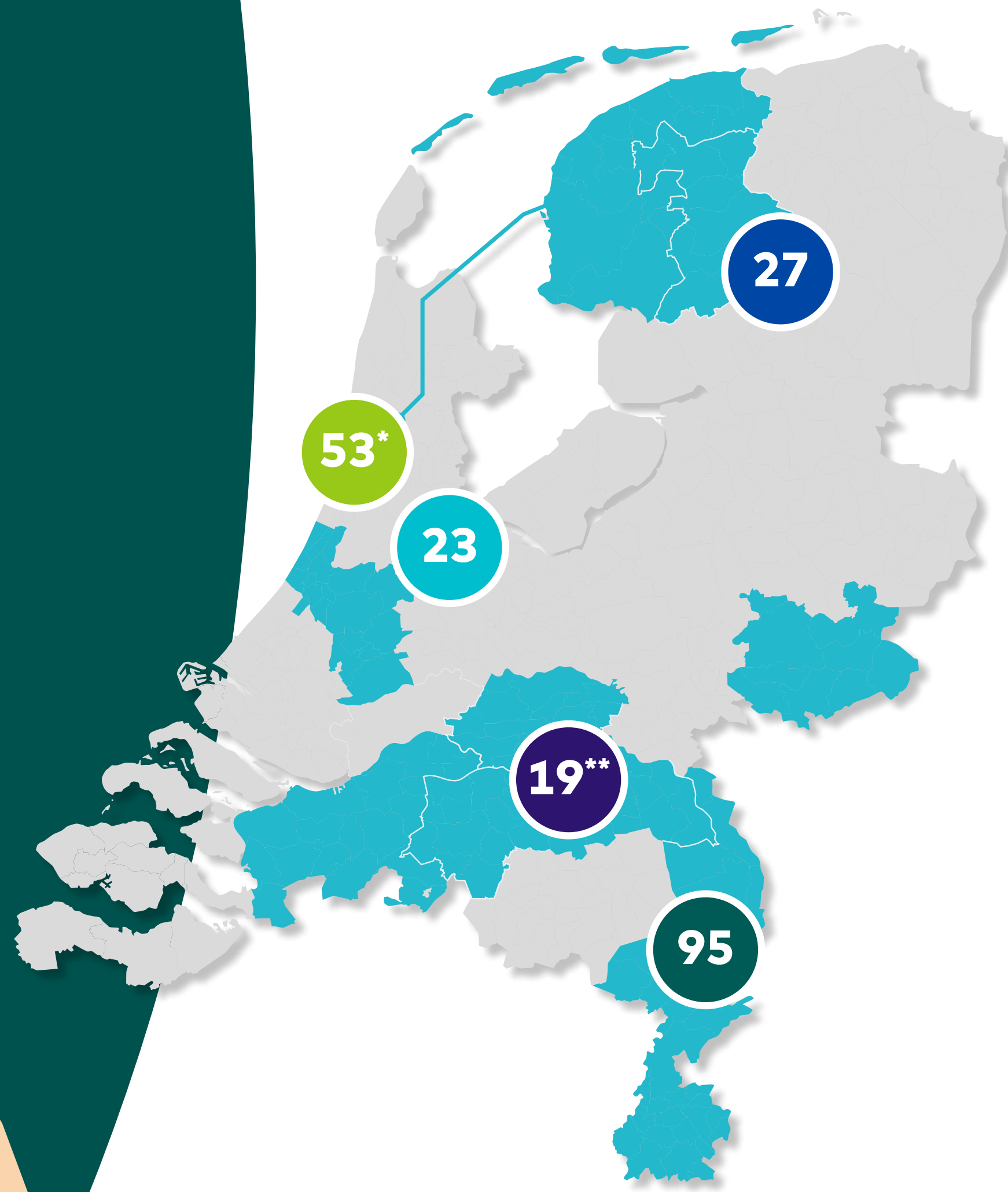




Arriva zero emissie elektrische bussen

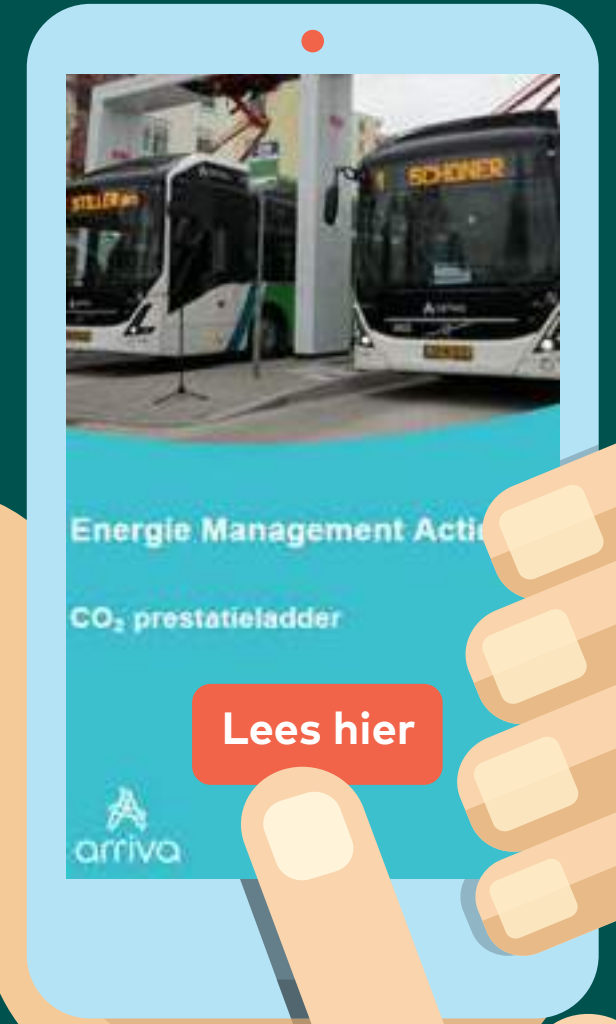
december 2020

Totaal: 217 bussen



Limburg	95
West	23
Zuid	19
Touring	53*
Noord	27

Meer details over het
reduceren van energiegebruik
lees je in ons Energie
Management Plan
(gemaakt in 2020).



* een deel van de 53 bussen elektrische bussen op Schiphol is geen eigendom van Arriva.
** in 2020 werden 7 elektrische bussen toegevoegd aan onze vloot in Den Bosch.

Waterstof

Treinen die op waterstof rijden zijn een volwaardig alternatief voor de huidige dieseltrein. Dat blijkt uit de proef met een waterstoftrein van Alstom, waartoe de provincie Groningen en ProRail begin 2020 het initiatief namen. De trein reed op het Arriva-traject tussen Groningen en Leeuwarden. Bij de proef met de waterstoftrein werkten initiatiefnemers samen met Arriva (vervoerder), Engie (leverancier groene waterstof en tankinstallatie), Alstom (leverancier waterstoftrein) en DEKRA (onafhankelijke testorganisatie).

De test duurde twee weken. De testritten vonden 's nachts plaats met een personentrein zonder passagiers. Hierbij is de stop- en sneltreindienstregeling meerdere keren getest. De trein reed volgens dienstregeling. Het brandstofverbruik, optrekken en remmen verliep zonder problemen. Het tanken met (groene) waterstof ging sneller dan verwacht en is veilig uit te voeren. De waterstoftrein bleek bijna 50% stiller dan de huidige GTW-dieseltrein.





Zuinig rijden / ATO

Het wordt steeds drukker op het spoor. En dat betekent dat er de komende jaren méér treinen over het bestaande spoor moeten rijden. De automatisch bestuurd trein, ook wel 'Automatic Train Operation' (ATO) genoemd, kan hiervoor één van de slimme en innovatieve oplossingen zijn. Daarbij is ook de duurzaamheid gebaat. Om ATO een stap verder te brengen, voeren we testen uit. In februari 2020 waren er voor het eerst testritten met reizigers.

Driving Arriva

Driving Arriva is een manier van rijden die inzet op comfort voor reizigers en voor de chauffeur. We hebben speciaal aandacht voor het op tijd vertrekken, op het anticiperen op het overige verkeer en gebruik van de cruise control. Maandelijks krijgen buschauffeurs een rapportage uitgereikt waarin hun rijprestaties zijn te zien. Zo weet je als buschauffeur hoe comfortabel je rijdt maar ook hoe energiezuinig. Enkele buschauffeurs zijn opgeleid tot eco-coache of-coördinator. Een coach/coördinator begeleidt gemiddeld 80 chauffeurs. Zij helpen hun collega's met tips, kennis en door het oefenen met vaardigheden om de doelen te bereiken. De busreis wordt zo niet alleen veiliger maar we stoten ook minder CO2 uit. In 2020 heeft Driving Arriva er mede aan bijgedragen dat er 3,5% meer kilometers worden verreden per liter brandstof. Driving Arriva is een internationaal programma en wordt gevolgd in meerdere landen waar Arriva rijdt.

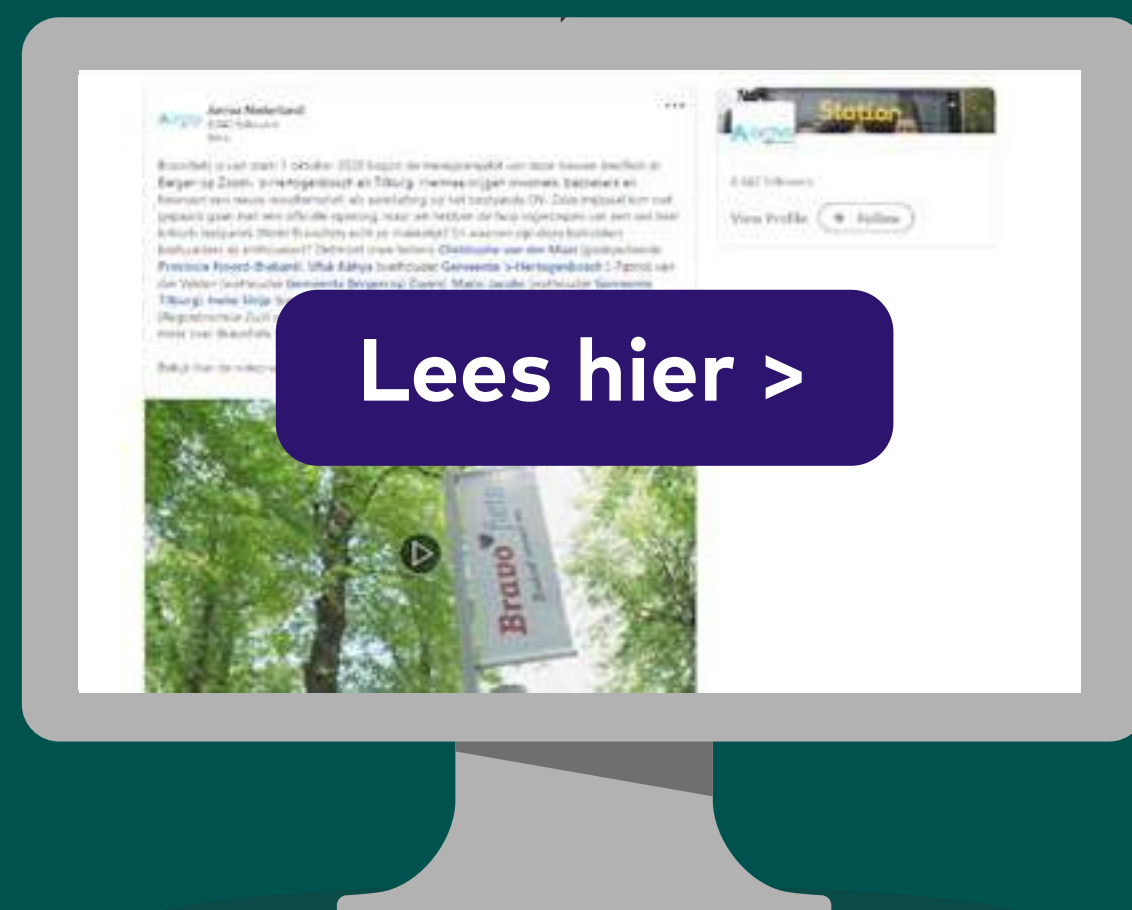
*> De machinist bestuurt de trein:
deze ATO testrit werd met
passagiers uitgevoerd.*

Duurzame diensten en producten

Ook dit jaar hebben we nieuwe producten en diensten gelanceerd. Zowel in Limburg als in Brabant zijn we gestart met een nieuw concept voor deelfietsen.

In **Maastricht** stonden op 1 september 2020 de nieuwe deelfietsen op 9 locaties. Het aantal locaties wordt nog verder uitgebreid tot 25. In totaal komen er 250 deelfietsen in Maastricht.

Bravofiets ging op 1 oktober 2020 van start als een meerjarenpilot in Bergen op Zoom, 's-Hertogenbosch en Tilburg. Hiermee krijgen inwoners, bezoekers en forenzen een nieuw reisalternatief, als aansluiting op het bestaande OV.



Zie meer over deze
Brabantse deelfietsen
op **LinkedIn**.



We werken verder aan een **nieuwe app** waarmee reizigers medio 2021 (na lancering) hun reis met **verschillende vervoersmiddelen kunnen plannen, boeken én betalen**. Ze krijgen ook informatie over welke manier van reizen de duurzaamste optie is (naast de opties voor snelste en gezondste optie).



Duurzaam werken

De manier waarop wij ons werk doen, krijgt ook in 2020 de aandacht. Daarbij kijken we naar alle facilitaire zaken zoals (her) gebruik van kantoomateriaal, we recyclen wat we gebruiken (zoveel mogelijk) en kijken daarbij altijd nog weer verder op zoek naar nieuwe manieren om duurzaam te werken.

Zo gebruiken we op onze toiletten uitsluitend bio-handdoekrollen. Onderdelen van het kledingpakket van onze medewerkers zijn duurzaam. Ze worden namelijk gemaakt van gerecyclede petflessen en duurzame wol. En de oude versleten kleding? Die verzamelen we zodat er weer nieuwe producten van gemaakt kunnen worden.

De hoeveelheid restafval is van 86% in 2018, in twee jaar afgenomen naar 68% in 2020. De koffiebekers, die we nu apart verzamelen, maken 12% van ons afval uit. Die afvalstroom kan, mits goed gescheiden, worden omgezet in toiletpapier dat wij ook weer gebruiken. Het GFT-afval is van 2% in 2018 gestegen naar 13% in 2020. Door het scheiden van het afval hebben de collega's van Arriva in 2020 zo'n 53.057 kg CO₂ bespaart.

	2018	2019	2020
Restafval	85,56%	75,32%	68,44%
GFT	2,66%	10,24%	12,89%
Koffiebekers		1,58%	12,09%
Papier/karton	11,61%	11,70%	12,09%

Wat is jouw bijdrage?

Ik rijd duurzaam en comfortabel
Hoe het moet weet iedere bestuurder al te goed. Gewoon doen dus. Rijd bewust.

Ik denk twee keer na voordat ik print
Soms is printen op papier handig. Maar het hoeft lang niet altijd. Print bewust.

Als het lukt, drink ik mijn koffie steeds uit dezelfde kartonnen beker
en gooi de lege koffiebeker vervolgens in de juiste afvalbak.

Ik drink mijn water uit een flesje
... dat ik steeds weer vul bij de kraan of automaat.

Ik verlaat het pand, alles staat UIT?
Zet je computer/scherm/licht/airco/verwarming uit als je je kantoor/pand/werkplaats of stalling verlaat.

Ik scheid mijn afval goed
Op alle vestigingen staan afvalstations. Zorg dat je de juiste afvalsoort in de juiste bak gooit.

Ik reis duurzaam en bewust
Soms is het noodzakelijk om te reizen voor een afspraak. Maar dat hoeft niet altijd. Als ik reis, doe ik dat duurzaam.

Doelstelling Arriva NL

CO₂ neutraal in 2025

Heb jij nog een goed idee? Mail naar duurzaamheid@arriva.nl

arriva

a company

RECYCLE JE KOFFIEBEKER

Wist je dat.....

Stop je lege beker dus in de beker-afvalbak!

... we jouw koffiebeker na gebruik verwerken tot wc-papier?
Zo'n 70 bekers zijn goed voor 1 wc-rol.

Een besparing van de CO₂-uitstoot van 53.057 kg? Om aan de medewerkers van Arriva duidelijk te maken wat de omvang van deze besparing is maakten we de volgende vergelijking:

Dat is de uitstoot die gelijk staat aan het rijden van 265.285 km (met een dieselauto). Dat is zo'n 50 keer op en neer vanuit ons Hoofdkantoor in Heerenveen naar het zuidelijkste puntje van Zuid-Spanje (Gibraltar)!

We informeren medewerkers op strategische plaatsen in onze vestigingen (koffie apparaat/afvalstations) over de juiste wijze van afval scheiden én het belang daarvan.

Compenseren / Samen voor Groen

In 2020 werken we bijna 5 jaar samen met Trees for All aan het programma Samen voor Groen. Samen met reizigers sparen we voor bomen. Eind 2020 hebben we afgesproken die samenwerking met twee jaar te verlengen tot 2022.

In 2020 plantten we de 40.000ste boom. In onze Arriva-regio's Zuid (Brabant) en Limburg gingen 10.500 nieuwe bomen de grond in (november 2020).

Bomen aanplant in	in Nederland	in de tropen
2016	1.000 bomen Bentwoud	1.000 bomen Filipijnen
2017	1.500 bomen Oegstgeest	1.500 bomen Oeganda
2018	4.000 bomen Hollandse Hout 1.000 bomen Waalse bos	5.000 bomen Oeganda
2019	5.000 bomen Oegstgeest 5.000 bomen de PAN	
2020	6.000 bomen het Groene Woud (Brabant) 1.000 bomen Waalse bos	4.500 bomen Oeganda
Totaal	40.000 bomen	



Trees for All gaat voor duurzaamheid in alles wat we doen. Daar horen ook duurzame relaties bij. Het is fantastisch om al zoveel jaren met Arriva te werken aan een groene en gezonde wereld. Samen planten we nieuwe bossen in Nederland en in ontwikkelingslanden en we hopen dat we mede dankzij alle reizigers nog veel meer bomen kunnen planten. Samen voor Groen!

*> Simone Groenendijk,
(directeur Trees for All)*

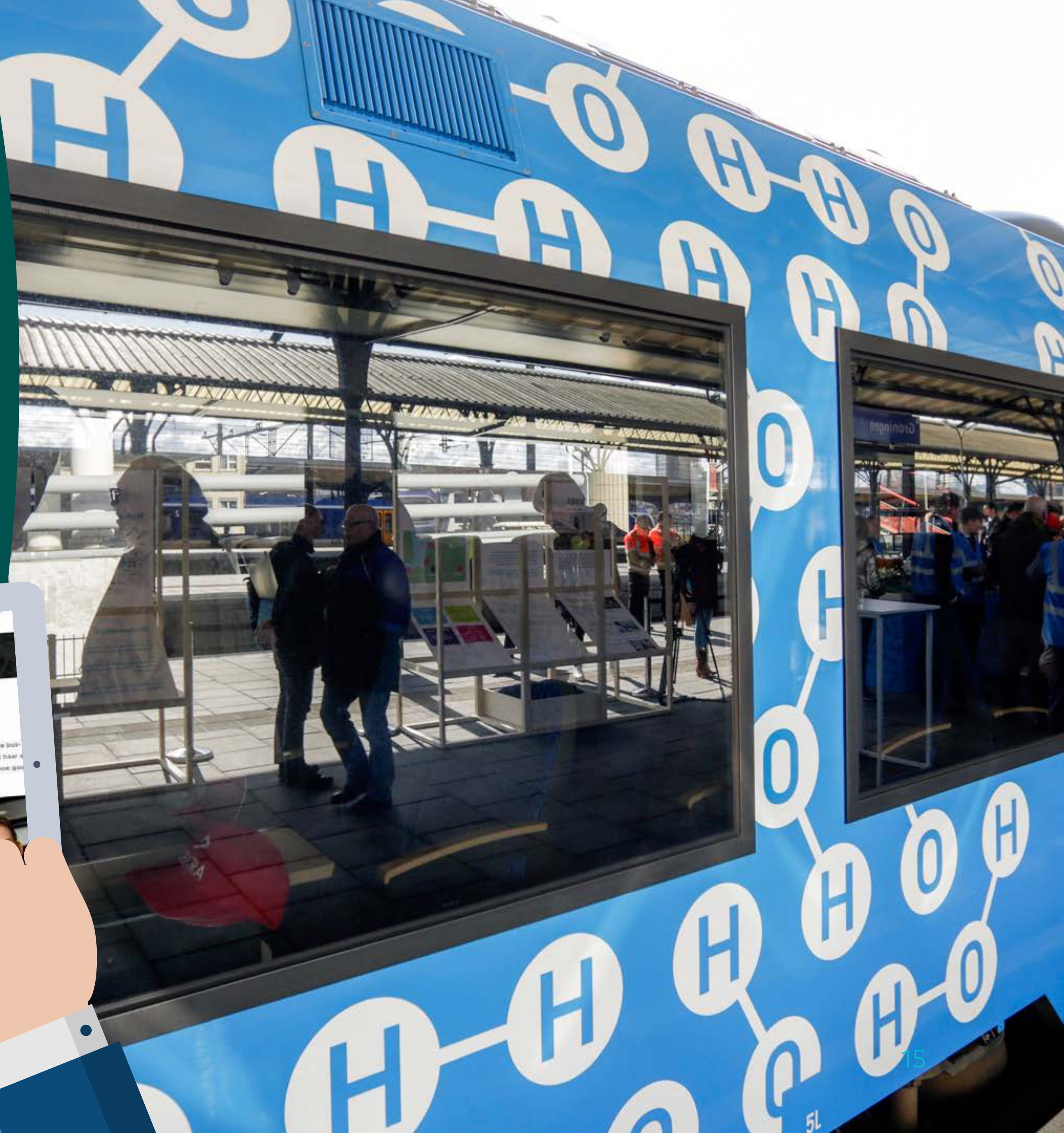
En verder...

In 2021 brengen we verder focus aan (visie ontwikkeling) op het thema circulariteit. We gaan door op de ingeslagen weg voor de inzet om in 2025 CO₂-neutraal te werken.

Uitbreiding

Dat doen we in 2021 onder andere door te starten met de uitbreiding van het gebruik van HVO. Deze alternatieve brandstof wordt gemaakt van afgewerkte vetten en oliën. Door deze brandstof te tanken, wordt een uitstoot van 90% minder CO₂ gerealiseerd. In 2021 worden alle bussen in onze regio Oost met HVO getankt. Ook zal deze brandstof in treinen in regio Noord wordt toegepast. Eind 2021 zullen in regio Oost verder 10 bussen gaan rijden op waterstof.

➔
Op aanvraag
vertelden we in 2020
aan Local Matters
over onze duurzame
inzet.



#RouteSamen

Algemeen

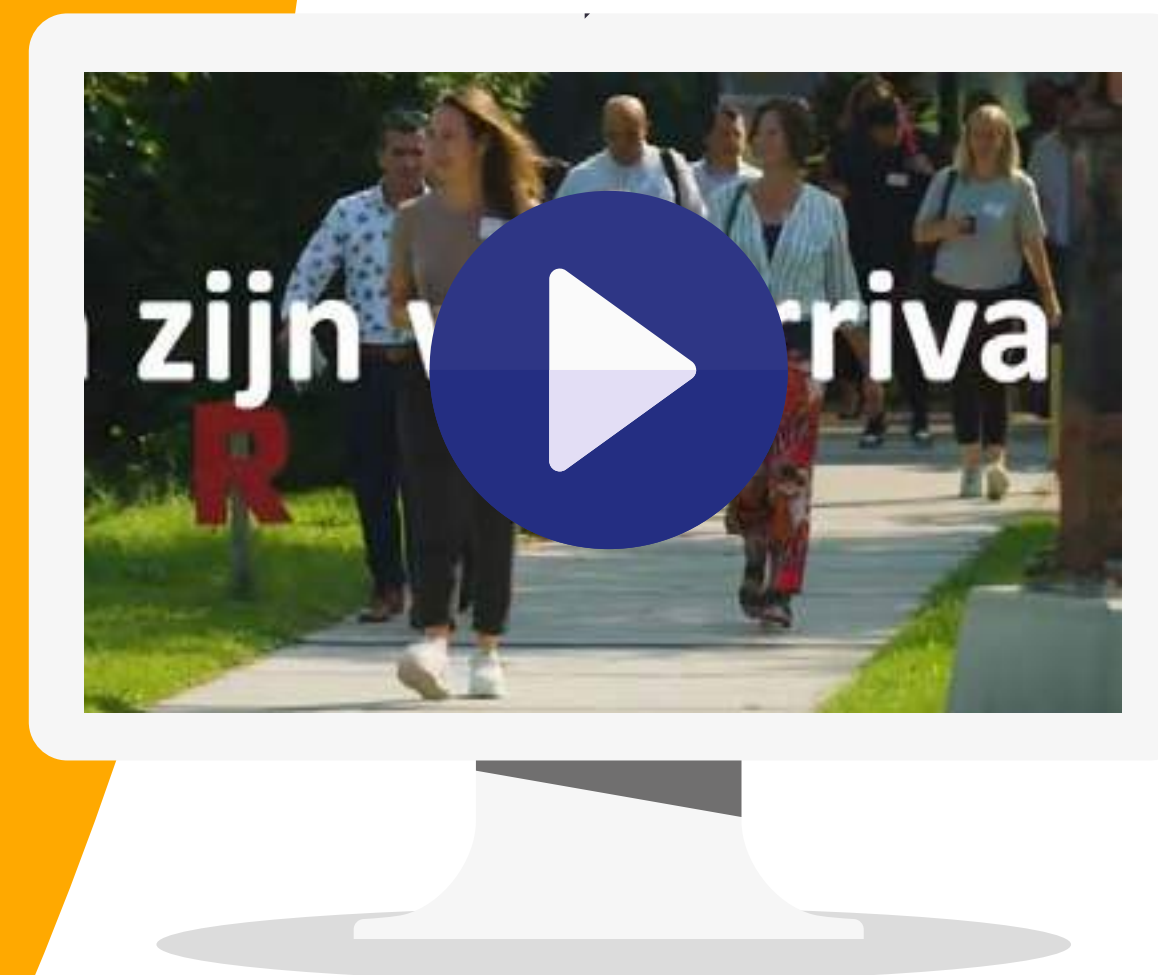
#RouteSamen leidt ons langs alle initiatieven waarbij wij anderen ondersteunen of een kans geven en streven naar een inclusieve organisatie. Onze sociale en maatschappelijke betrokkenheid zien we op deze 'warme' route. Arriva maakt deel uit van de maatschappij en samen streven we ernaar om die een beetje mooier te maken dan die gisteren was. We investeren in sociale producten en hebben aandacht voor cultuur, natuur en sport. Zowel op landelijk, maar juist ook op regionaal niveau, dragen we graag ons steentje bij.

Diversiteit en Inclusie

Arriva vindt dat openbaar vervoer er voor iedereen maar ook door iedereen moet zijn. We willen daarom met onze werknemers een realistische afspiegeling zijn van onze diverse samenleving. We voeren het gesprek met medewerkers om te groeien in de daarvoor benodigde bedrijfscultuur. Een cultuur waarin iedereen zich veilig en gerespecteerd voelt. Te vaak nog spelen vooroordelen een rol of geven medewerkers aan last te hebben van pestgedrag of discriminatie.

Pilot positief werkklimaat

We startten daarom de pilot Positief Werkklimaat in onze vestiging in Oosterhout (Brabant). Door het coronavirus liepen we helaas vertraging op, maar we gaan hier in 2021 mee verder.



Diversity Day

In september was de werksessie over Gelijkheid, Diversiteit en Inclusie. Zo'n 30 collega's uit alle delen van het land vertelden hun verhaal en we discussieerden aan de hand van stellingen. Daarmee kwam het gesprek op gang over wat diversiteit en inclusie in de dagelijkse praktijk van Arriva betekent, waar het goed gaat en waar het beter moet.

Diversiteit en Inclusie: cijfers en doelstellingen

Man vs. vrouw

Op 1 januari 2021 bestond 28% van ons indirect personeel uit vrouwen. Dat is een lichte stijging ten opzichte van datzelfde moment vorig jaar. Kijkend naar de instroom in 2020 hebben we de target '50% van de aannames is vrouw' net niet gehaald: die verhouding bedroeg ongeveer 40% vrouwen en 60% mannen. Bij de directen** zijn 175 mannen aangenomen en 33 vrouwen. Ook dit is (ruim) onder de doelstelling '1 op de 3 aannames is een vrouw'. De balans onder directen loopt verder achter op target dan bij indirecten. Een kwart van onze management functies wordt bekleed door een vrouw. Een derde van ons directieteam is een vrouw.

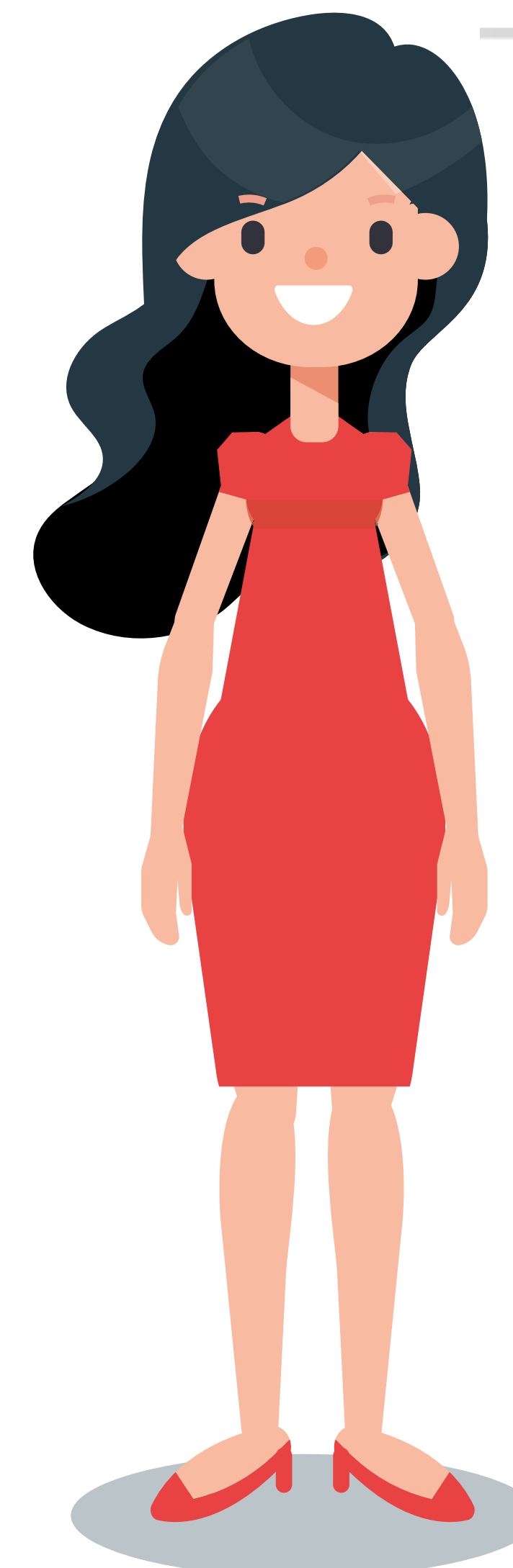
Leeftijdsopbouw

We streven naar een evenwichtige leeftijdsopbouw. Het streven is om zoveel mogelijk directe medewerkers aan te nemen in de leeftijdscategorie <45 jaar. Vanuit ethisch besef geldt dit uiteraard niet als target, maar de verjonging moet wel stap voor stap vorm krijgen. Voor indirect personeel ligt de gemiddelde leeftijd lager. De doelstelling voor eind 2020 was 32% van de directen is jonger 45 jaar.

Ruim 48% is 55 jaar of ouder

Circa 29% is jonger dan 45 jaar

De categorie 45-55 jarigen bedraagt 23%

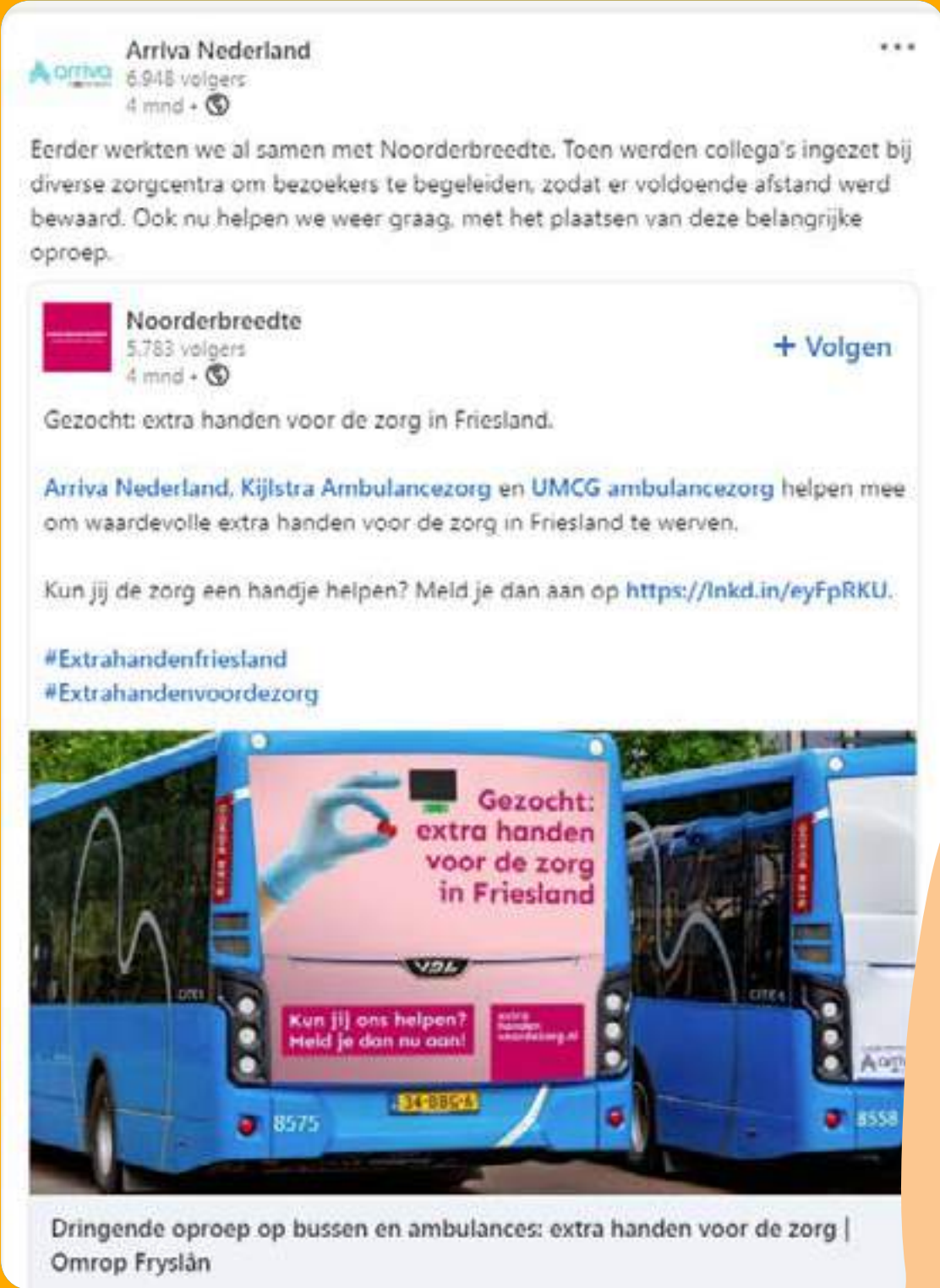


* Indirecten = ondersteunende functies

** Directen = rijdend personeel

Samen met anderen

#RouteSamen zegt het al, dat doe je niet alleen. Tijdens corona kwam er zelfs een aantal samenwerkingen tot stand die we zonder de pandemie mogelijk niet zouden zijn aangegaan. Met elkaar, voor elkaar kreeg een praktische uitwerking door onder andere een bijdrage van onze chauffeurs bij een zorgcentrum van stichting Noorderbreedte.



Samenwerking

In 2020 startten we een samenwerking met de Voedselbank op. Naast een oproep op onze bussen hebben we in december met medewerkers én materieel uit onze regio West ondersteuning gegeven aan een succesvolle inzamelingsactie van de voedselbank in Leiden. Naast nieuwe samenwerkingen kennen we ook een aantal structurele samenwerkingen. Daarover hiernaast meer.



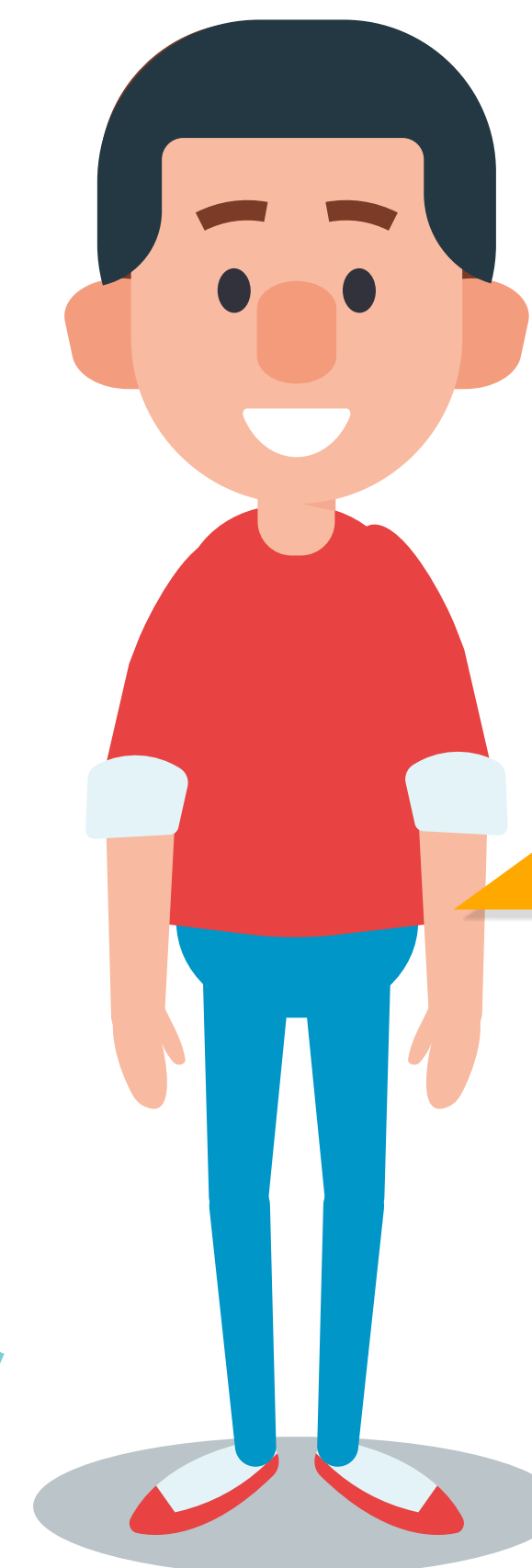
Door corona kregen de bliksemstages een andere invulling maar daar veranderden wij in mee. En na de zomer hielpen een aantal van onze medewerkers weer mee aan sollicitatietrainingen.

JINC

Sinds een aantal jaren staan wij samen met JINC voor een gemeenschappelijk overtuiging. Namelijk de overtuiging dat de maatschappij waarin je opgroeit je toekomst niet bepaalt. Ons doel is bijdragen aan gelijke kansen voor kinderen. Voor de derde keer vond begin 2020 onze deelname aan het event 'de Baas van Morgen' plaats in de verschillende regio's van Arriva.

// **Bedankt voor de leuke dag.
Ik word later treinmachinist!** //

> *Johannes, 13 jaar,
(JINC Bliksemstage van Arriva)*



5 kinderen

deden mee in de verschillende Arriva regio's als de **Baas van morgen**.

30 kinderen

volgden een Bliksemstage bij Arriva.

40 kinderen

deden mee aan een sollicitatietraining onder begeleiding van medewerkers van Arriva.

20 Medewerkers

van Arriva leverden een bijdrage aan bovenstaande activiteiten.

En er is meer...

Ontwikkelbedrijven

In een aantal regio's zijn al en gingen ook in 2020 ServiceTeam(s) aan de slag. Samen met ontwikkelbedrijven in de regio's waar wij werken geven we mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt de kans om bij Arriva werkervaring op te doen. Ze kunnen daarmee doorgroeien naar een baan binnen Arriva of elders.

//

In 2018 ben ik in samenwerking met de gemeente Meppel gestart met een traject bij de nieuwe afdeling schadeherstel van Arriva in Meppel. Ik was helemaal niet bekend met schadeherstel werkzaamheden. Dit heb ik geleerd bij Arriva.

//

*> Ahmad
(Schadehersteller)*

Nadat Ahmad stage had gelopen en inmiddels vijf maanden voor Arriva werkte, is hij gestart met een opleiding bij VOC (Vakopleiding Carrosseriebedrijf) in Assen. Nu is hij de trotse eigenaar van het certificaat Autospuiter niveau 2.

Lees hier

het verhaal
van Ahmad



Samen leren / Erkend leerbedrijf

Net voor de coronacrisis werden we een landelijk erkend leerbedrijf. Deze erkenning geldt voor het vak van buschauffeur en machinist.



//

Als Arriva Nederland vinden we het belangrijk om nieuw talent de kans te geven om zich te ontwikkelen. De afgelopen jaren hebben wij al veel mensen binnen onze organisatie opgeleid. Wij zijn dan ook heel trots op deze landelijke erkenning en hopen nog veel mensen op te mogen leiden.

//

> Ghislaine Aarts,
(directeur HRM Arriva Nederland)

Lees hier

over de
Arriva Academy



Arriva Academy

In juni lanceerden we de Arriva Academy. Het online kennis – en leerplatform krijgt steeds meer bekendheid onder medewerkers. Zo geven we onze medewerkers de kans te groeien en te ontwikkelen. Het kan door iedereen op maat worden ingezet. Per beroepsgroep zijn er verschillende online trainingen. De Academy heeft een uitgebreide 'zoek en boek' functie voor trainingen en opleiding, voor loopbaanbegeleiding en coaching. Daarnaast bevat het aanbod ook ondersteuning voor de gezondheid van onze medewerkers (zowel fysiek -, mentaal als financieel).

Beroeps Begeleidende Leerweg

De coronacrisis heeft het BBL-traject onder druk gezet. Maar met wat aanpassingen kregen een aantal BBL-ers in bijvoorbeeld onze regio West gewoon hun diploma.

En verder...

Uit evaluatie blijkt dat de in 2018 geformuleerde KPI's op gebied van diversiteit en inclusie nog niet zijn behaald. Interne acties zoals "maak eens kennis met een collega die je nog niet kent" worden in de steigers gezet. In 2021 sluiten we de pilot Positief Werkklimaat af en gaan we kijken of en hoe we op basis van de ervaringen die we in onze regio Zuid (Oosterhout) hebben opgedaan weer verder kunnen.

De doelen van 2021 en 2022 voor leeftijdsopbouw worden bijgesteld op basis van een de ervaring uit 2019 en 2020. Het niet (kunnen) werven van nieuwe chauffeurs in het afgelopen jaar en het 'weinig divers' aanbod van de uitzendbureaus zijn zaken die een rol hebben gespeeld.

#RouteToekomst

Algemeen

We zijn als Arriva Nederland altijd onderweg. Samen, iedereen mag mee. Op reis naar een bestemming. Of die bestemming nu ons werk, onze opleiding of onze toekomst is. Onder onze #RouteToekomst vatten we alles wat ons als organisatie en collega's aangaat. Wie we zijn, wat we doen en hoe we bijdragen aan het grotere geheel. En natuurlijk bepaalt dat wat wij binnen onze organisatie doen ook het beeld dat 'men' van Arriva heeft.

Integrale veiligheid

Bij Arriva staat veiligheid hoog in het vaandel. We proberen de veiligheid te verbeteren door er intern meer aandacht voor te hebben, verbeteringen te realiseren maar ook extern, daar waar iedereen het kan zien.

Extern

Uit onderzoek blijkt dat van de inzet van bodycams een preventieve werking uit gaat. Daarnaast zorgen de beelden ervoor dat bij een incident de toedracht duidelijker wordt. Een proef bij Arriva ondersteunt die resultaten waarna Arriva deze bodycams invoert na de zomer van 2020.

In de zomer werden de elektrische Volvo bussen (ZE) die we rijden in regio West en Zuid (Brabant) voorzien van camera's in plaats van spiegels. Hiermee wordt de onoverzichtelijkheid van de dode hoek voorkomen en wordt het algehele zicht op de omgeving vanuit de bus (verder) verbeterd.



Intern

In 2020 werkten we aan de opzet van een veiligheidscultuur **binnen de divisie trein** en zullen deze Arriva breed uitbreiden. Het arbobeleid werd vernieuwd en wordt in 2021 geïmplementeerd.

We verbeterden op het vastleggen van incidenten in het **incidentsysteem** dat alle vervoerders in Nederland bijhouden. We stonden aan de wieg van dit systeem (**TRIAS**). Door beter vast te leggen en data te analyseren, krijg je inzicht: hotspots worden duidelijk en gerichte preventieve acties worden ingezet.

Om te weten waar we als Arriva op het gebied van (sociale) veiligheid staan, ook vergeleken met andere bedrijven in de ov sector, doen we tweejaarlijks mee aan de **Personeelsmonitor Sociale Veiligheid**. Eind 2020 werd de aanzet gemaakt voor het nieuwe onderzoek dat in 2021 wordt gehouden.

Coronamaatregelen

Het coronavirus maakte van 2020 een apart jaar. Een jaar waarin onder veiligheid, meer dan eerder, ook het aspect 'gezondheid' een prominente plaats kreeg. Arriva neemt sinds 2020 actief deel aan landelijke werkgroepen om veilig te kunnen (blijven) werken in een samenleving met corona.

De maatregelen die eraan bijdragen dat wij binnen Arriva veilig kunnen werken, voor ons allen als collega's als ook voor onze reizigers:



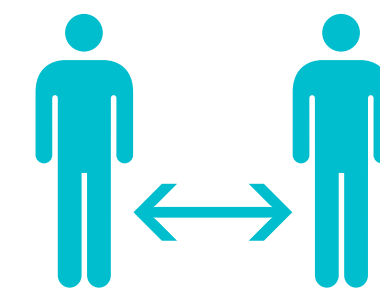
Kuchschermen in de bussen.

Lees hier

voor meer informatie die wij deelden



Kwam er een Nen-norm voor de persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM).



TNO-onderzoek en uitvoering van de aanbevelingen in de buurtbussen.



Werden er werkinstructies voor de hele organisatie opgesteld die steeds werden aangepast aan de veranderende situatie rondom corona.



Thuiswerken voor ondersteunende functies



Competenties

We zijn onderweg op onze **#RouteToekomst**. We leren en werken samen met anderen, we denken over, en werken aan, het behouden van de wereld voor de generaties die na ons komen. We stelden in 2019 een Manager Duurzaamheid aan en in 2020 werd er een Programmamanager MVO benoemd. Zij houden ons bij de les en bewaken de voortgang op onze strategische pijlers. Maar we vragen ook groei, op de competenties die bijdragen aan MVO, aan al onze medewerkers.

Daarom kijken we in het kader van Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen heel goed naar wat we doen; hoe we het doen en of dat uiting geeft aan wat we willen zijn. Daarbij horen kennis, ervaring, competenties bij al onze medewerkers. Naast onze Arriva Academy waarbij iedereen zelf kan kiezen hoe zich beroepsgericht- en/of individueel te ontwikkelen, hebben we ook op een aantal e-learnings ingezet. Die modules ontwikkelen we samen met Arriva Group. In 2020 volgde iedere indirecte medewerker de trainingen over:

- Onze Zakelijke gedragsnormen
- Informatiebeveiligingen en gegevensbescherming
- Financiële Criminaliteit
- Eerlijk concurreren

Op dit moment wordt een E-learning ontwikkeld rondom veilig en duurzaam leiding geven voor het indirecte personeel.



En verder....

We werken in 2021 verder op het ingeslagen pad. We breiden de veiligheidscultuur verder uit door o.a. het nieuwe ARBO beleid te implementeren. Een nieuwe QHSE afdeling – waarbij de onderdelen Kwaliteit, Arbo en Milieu (KAM) én Integrale Veiligheid worden samengevoegd, wordt werkelijkheid. Het TRIAS systeem wordt verbeterd (2.0) en krijgt meer deelnemers.

De uitbreiding van de veiligheidsbevoegdheden van stewards en toezichthouders wordt concreet. Daarnaast dragen wij bij aan onderzoek (Risico Inventarisatie en Evaluatie's) om meer kennis te krijgen over veilig gebruik en onderhoud van elektrische bussen.

We krijgen in 2021 de resultaten van de Personeelsmonitor waarmee we verdere verbeteringen in gang zetten en de cursus suïcide preventie (e-learning) wordt uitgerold onder ons treinpersoneel.





Wij zijn Arriva.

Corona is ook in 2021 nog niet voorbij. Met een groeiend aantal mensen die gevaccineerd zijn, zou het 'nieuwe normaal' in dit jaar wel eens verder vorm kunnen krijgen. Daarin bewegen wij uiteraard mee.

Daarnaast blijven we op onze koers zoals we die uitstippelden in 2020. Dit doen we volgens onze inmiddels herkenbare routes:

#RouteDuurzaamheid

#RouteSamen

#RouteToekomst

Voor 2021 betekent dit dat we ook aan zet, aan het werk, aan het denken én aan het dromen zijn en blijven op de onze drie routes. In de laatste alinea van elk van onze Routes, zoals beschreven in dit verslag, kijken we al kort vooruit. Ook sluiten we, zowel in interne- als in externe communicatie aan bij landelijke events die bij onze Routes passen. Denk daarbij aan het aansluiten bij de Week van de Circulaire Economie, bijdragen aan NL schoon en het inzetten op actieve deelname aan Diversityday.

In 2021 gaan we ook aan de slag met een nieuw ServiceTeam (regio Zuid) en houden ons eigen mobiliteitsbeleid tegen het licht. Onverminderd blijft Arriva zo op koers met en voor onze medewerkers, reizigers, opdrachtgevers en stakeholders.

