



Route Samen



MVO
jaarverslag



2022



Route Duurzaamheid



Route Toekomst



WAT GAAN WE DOEN

Op een dag is de wereld weer open.
Alle slagen om de arm worden gevierd.
De agenda vol met doorgestreepte dingen
mag ten slotte bij het oud papier.

Wat gaan we doen? Wie gaat zitten
in verbaasde stoelen, zo lang leeg geweest,
klaar om door te gaan zoals we deden,
eerst onwennig, daarna beter

en beter, als een trein die snelheid maakt
terwijl hij het perron verlaat, bijna spinnend
van geluk – als het wonder van de bus
wanneer hij stopt om je erin te laten

en je meevoert, de rit van je leven door,
van waar je thuis bent naar waar je hoort.
Waar wil je zijn? Wat komt als eerste
in je op, nu de toekomst

aan onze voeten ligt als verse sneeuw,
een groot station vol lijnen, nieuw en oud,
naar alle plaatsen waar we zo lang
naar verlangden?

Op een dag – misschien niet morgen,
maar de lente komt eraan – glimmen
je ogen als de mijne als je vraagt:
'Wat gaan we doen?'

Ingmar Heytze

(bijdrage Arriva aan Gedichtendag / 27 januari 2022)

INHOUDS- OPGAVE

#Route Duurzaamheid

Lees meer
vanaf pagina 6

#Route Samen

Lees meer
vanaf pagina 23

#Route Toekomst

Lees meer
vanaf pagina 36

INLEIDING

De reiziger. Dat is waar we iedere dag ons bed voor uit komen. Samen met alle collega's van Arriva doen we dag in, dag uit ons best om iedereen zo goed mogelijk van A naar B te brengen. En dat doen we niet alleen. Onze opdrachtgevers spelen ook een belangrijke rol.

Van al die mooie reizen die we maken in een jaar, hebben we nu een overzicht gemaakt. In dit MVO-jaarverslag vatten we ze nog één keer samen.

We hebben drie routes uitgestippeld die we met elkaar nemen. Op de **#RouteToekomst** zien we alles wat ons als organisatie en collega's aangaat. Wie we zijn, wat we doen en hoe we bij kunnen dragen aan het grotere geheel. **#RouteSamen** leidt ons langs alle initiatieven waarbij wij anderen ondersteunen of een kans geven. Onze sociale en maatschappelijke betrokkenheid zien we op deze warme route. **#RouteSamen** loopt soms parallel aan de **#RouteDuurzaamheid**; hier zien we de verantwoordelijkheid die we nemen voor het milieu en de gezonde leefomgeving.

Reis je met ons mee?

In dit verslag nemen we je mee langs een aantal van onze activiteiten in 2022. Allemaal met één belangrijk doel: onze maatschappelijke bijdrage.

In 2022 is het ons gelukt om:

- > Trede 3 te behouden voor de CO₂-prestatieladder (eind 2022 audit door TÜV Nederland).
- > Trede 3 te behouden op de MVO-prestatieladder (eind 2022 audit door TÜV Nederland).
- > Toptrede 3 te bereiken van de Prestatieladder Sociaal Ondernemen (PSO) met de treinregio's van Arriva. In de andere regio's hebben we trede 2 weten te behouden.



Alles wat je in dit verslag leest en bekijkt is altijd het resultaat van teamwork. Wij zeggen niet voor niets 'Samen zijn wij Arriva'. Van de machinist die het signaal geeft dat we vertrekken, tot de steward die het kaartje controleert. Van de BBL-chauffeur in opleiding tot de vervoerontwikkelaar, de monteur, en ook mijn collega's van de directie en leden uit de groepsraad. Samen zijn we elke dag opnieuw aan het werk om het weer een beetje beter te doen! Dat maakt me echt trots als we terugkijken op 2022 en we kijken met plezier uit naar de resultaten voor 2023!

*Annemarie Hoogeveen,
Regiodirecteur Arriva West*



Een vernieuwde strategie

In 2022 lanceerde onze moedermaatschappij Arriva Group een nieuwe strategie. De zes herkenbare pijlers van de strategie worden hiernaast weergegeven.

De zes thema's van deze strategie sluiten naadloos aan op onze **#RouteDuurzaamheid**, **#RouteSamen** en **#RouteToekomst**.

Deze routes gebruiken we in de communicatie over onze MVO-thema's. En dus ook in dit jaarverslag.



Onze klanten



Onze mensen



Duurzaamheid



Excellente operatie



Waardecreatie



Innovatie

Onze waarden



We zijn betrokken



We doen het juiste



We maken het verschil

RouteDuurzaamheid

In 2022 heeft Arriva onverminderd doorgewerkt op #RouteDuurzaamheid die ons naar het doel brengt om in 2025 CO₂-neutraal te werken.

Op onze route zetten we voor 90% in op reductie en voor 10% op compensatie van de CO₂-uitstoot. Ook hebben we in 2022 naast aandacht voor reductie en compensatie focus gelegd op het thema circulariteit. Dit is te zien in onderstaand overzicht van onze duurzaamheidsactiviteiten in 2022.

Duurzaamheid factsheet 2022

CO₂-neutraal in 2025

Alle andere dan ZE bussen op HVO (Limburg)

Test batterijtrenten (Oost) (feb 2022)

Verder implementeren papierloos werken

Proef met waterloos wassen bus en trein

Projecten gedaan in 2022

Samenwerking met Trees for All verlengd

Eind 2022 hebben we al meer dan 50.000 bomen gespaard en gepland

Pilot verzamelen bedrijfskleding en circulair verwerken

Samenwerking met Circulair West & Circulair Fryslân

Groene lijn (West) proeftuin voor circulaire projecten

Circulair verbouwen vestiging Leeuwarden

Heb jij zelf ook een idee voor duurzaamheid? Mail dit dan naar duurzaamheid@arriva.nl

Wij denken graag mee!



Legenda

Reduceren

Compensatie

Circulair

Doelstelling:

In 2025 werkt Arriva CO₂-neutraal. Daarvoor zetten we in op **90% CO₂-reductie en 10% CO₂-compensatie**

Focuspunten van ons energiebeleid:



Inzet van ZE materieel



Inzet alternatieve brandstoffen



Gasloze panden



Uitsluitend gebruik van groene stroom

90% CO₂-reductie = zo'n 160 miljoen kg CO₂-uitstoot minder*

* ten opzichte van referentiejaar 2019

We staan op trede 3 van de CO₂-Prestatieladder

De activiteiten die we in 2022 op onze #RouteDuurzaamheid hebben ingezet, leiden ook dit jaar tot een positief resultaat op de [CO₂-Prestatieladder](#).

We hebben onze trede 3 certificering behouden.

Voor het behalen van deze certificering is het jaarlijks bijstellen en publiceren van onder andere de volgende documenten vereist:

- het [Energie Management Actieplan van Arriva](#).
- de [CO₂-footprint van Arriva](#).

De auditoren zijn zeer te spreken over de kennis van Arriva-medewerkers over het duurzaamheidsbeleid van Arriva. En de manier waarop je het beleid terugziet op vestigingen.

In 2023 wil Arriva doorgroeien op de CO₂-Prestatieladder.



Onze CO₂-uitstootreductie ligt op koers

In 2025 willen we Arriva CO₂-neutraal werken. Minimaal twee keer per jaar kijken we waar we staan.

In de loop van 2022 stelden we de voorlopige en later definitieve CO₂-footprint over 2021 vast. De definitief vastgestelde reductie van de CO₂-uitstoot over 2021 is vastgesteld op 141,7 miljoen kg.

Dat is een daling van 20% ten opzichte van referentiejaar 2019 (177 miljoen kg).

De voorlopige CO₂-footprint over 2022 is ook bekend - 126 miljoen kg. Dat zou een daling van 29% ten opzichte van referentiejaar 2019 betekenen. In belangrijke mate wordt de daling veroorzaakt door de toepassing van HVO in steeds meer bussen.



Footprint 2022

(Voorlopig)

Doelstelling Arriva NL

CO₂-neutraal in 2025



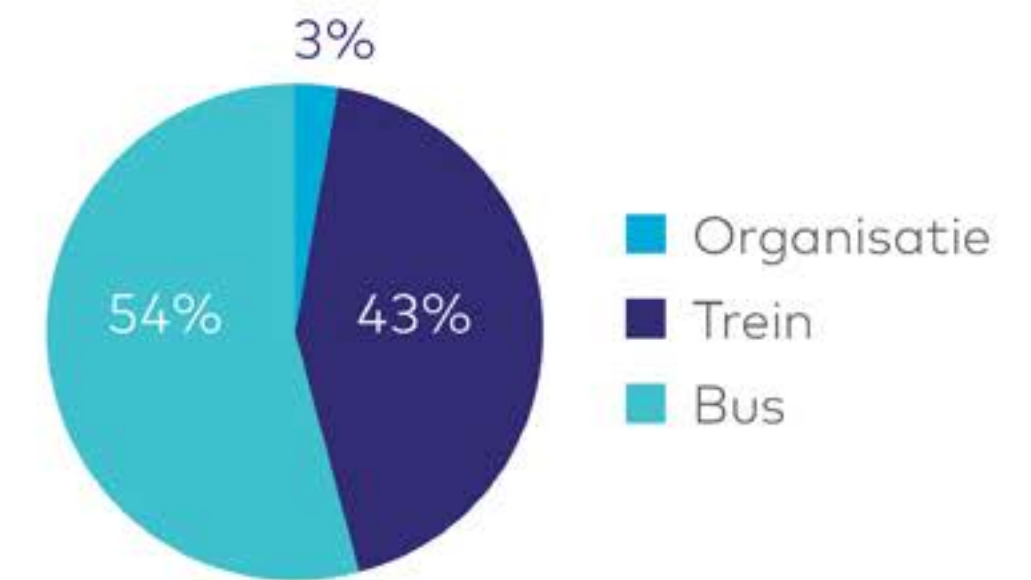
Organisatie
3.5 miljoen
CO₂ in kg



Trein
53.9 miljoen
CO₂ in kg



Bus
68.6 miljoen
CO₂ in kg



Totaal CO₂ in kg: 126 miljoen*

* Betreft een afgerond getal

a company

Wat doen we om ons doel te bereiken

HVO

Vanaf het voorjaar van 2021 rijden alle Arriva bussen in de Achterhoek en in Rivierland op HVO. Het gaat om ongeveer 75 bussen. HVO (Hydrotreated Vegetable Oil) is een niet-fossiele brandstof die de reguliere fossiele diesel in de bussen vervangt. Door te rijden op HVO stoten we 90% mindere fossiele CO₂ uit ten op zichten van diesel. Ook in onze 18 WINK treinen gebruiken we HVO. En na een tweejarige proef met het rijden op HVO in enkele van onze GTW treinen in het Noorden, stappen we daar binnenkort definitief over naar HVO.

In 2022 werd HVO ingezet voor alle Arriva-bussen in Limburg en voor een aantal bussen in Zuid-Holland Noord. In dit jaar gebruikte Arriva in totaal 11 miljoen liter HVO. Dat is een verdubbeling ten opzichte van de inzet in 2021. Het levert in totaal een besparing op van 33 miljoen kg CO₂-uitstoot per jaar.



Een vergelijking:

Om 100.000 kg CO₂ uitstoot om te zetten in zuurstof moeten 50 middelgrote bomen een jaar lang 'werken'. Een grotere boom kan in een jaar tot wel 22 kg CO₂ compenseren (su.edu).

(bron: <https://www.energievergelijk.nl/onderwerpen/co2-uitstoot>)

Limburg

In regio Limburg rijden 95 van de 220 bussen elektrisch sinds 2019. In januari 2022 zijn de overige bussen overgegaan HVO. Het duurzamere alternatief voor fossiele diesel. Hierdoor werd er 6 miljoen kg CO₂-uitstoot bespaard.

Zuid-Holland Noord

In Leiden rijdt de hele stadsdienst van Arriva elektrisch. In 2022 zijn de 48 bussen van de vestiging Lisse overgegaan op het tanken van HVO.

Nieuwe elektrische bussen

Op 17 oktober 2022 werd bekend dat Arriva in Oost-Brabant 64 nieuwe elektrische bussen heeft besteld. Hiervan zijn er 40 voor de vestiging Tilburg en 24 voor Uden. De bussen rijden naar verwachting in 2023 in de dienstregeling.

Proef met WINK batterijtrein succesvol verlopen

Op 24 en 25 februari 2022 hebben we als eerste vervoerder in Nederland testritten gedaan met een batterijtrein. Dit gebeurde op twee spoortrajecten zonder bovenleiding. Treinproducent Stadler deed voor deze test een technische aanpassing aan één van onze WINK-treinen zodat deze konden rijden op de energie van de batterij.

De testtrajecten waren Almelo-Mariënberg-Hardenberg in Overijssel en Arnhem-Zevenaar-Doetinchem in Gelderland. In 2021 maakten we met de provincies Overijssel, Gelderland, Fryslân en met ProRail afspraken over de testen met de batterijtrein. In 2022 hebben we de testen uitgevoerd. Dit is een van de stappen die we zetten op weg naar zero emissie treinvervoer.



Waterstof

In januari 2021 werd het contract voor de aanschaf van tien waterstof bussen ondertekend door Arriva en de provincie Gelderland. Na een incident waarbij de eerst geleverde bus volledig uitbrandde, werd het project on hold gezet. In 2023 gaan de waterstofbussen in de dienstregeling van Arriva in regio Oost rijden.

Driving Arriva

Comfortabel én zuinig rijden zijn al een aantal jaar aandachtspunten bij Arriva. Iedere bus-regio van Arriva heeft eco-coaches. Deze chauffeurs begeleiden hun collega's met raad en advies op thema's zoals energiezuinig rijden. Onder de naam Driving Arriva kregen chauffeurs daarnaast rapportages die hen inzicht gaven in de rijstijl en het verbruik. Hierdoor werden chauffeurs zich bewust van de eigen rol in het comfortabel en ook duurzaam rijden.

Eind 2022 werd - het digitale dashboard van Driving Arriva uitgerold. Het is nu een digitale tool die, meer dan eerder, de persoonlijke rijprestaties laat zien.

Naast gegevens over verbruik, bochten, acceleratie en remmen, zijn ook gegevens over stationair draaien en cruise-control gebruik opgenomen. Later worden er ook data toegevoegd over het uitrollen. Al deze inzichten motiveren chauffeurs om elke dag aandacht te geven hoe zij zelf bijdragen aan een duurzamer Arriva.

Duurzame vestigingen en kantoren

Energieneutraal

We zetten al een aantal jaar in op de verduurzaming van kantoren, vestigingen en werkplaatsen. Denk daarbij aan het plaatsen van LED verlichting, duurzame verwarming, sensorkranen of het aanbrengen van dak- en muurisolatie. Daarmee gingen we in 2022 'gewoon' door. Zo plaatsten we ook dit jaar weer een aantal zonnepanelen op vestigingen van Arriva. Op het dak van onze vestiging in Emmen kwamen 56 panelen en in Leiden vier. Ook voor 2023 staat er veel op de planning als het gaat om het verduurzamen van onze panden.

Gasloos

In 2022 werden meerdere locaties duurzaam verbouwd. Met een luchtdichtheidsmeting is vastgesteld waar de zwakke plekken in de gebouwen zaten als het gaat om energieverlies. Vervolgens zijn er (isolatie)maatregelen genomen zodat het pand gasloos kon worden. De volgende vestigingen zijn nu energieneutraal: Meppel, Mariënberg en het 'Peper- en Zoutstel' in Leeuwarden.

Uniek

In onze vestiging in Leeuwarden werd de cv-installatie verwijderd en vervangen door het TripleAqua-systeem. Dat is een bijzondere warmtepomp, die tegelijkertijd kan verwarmen en koelen. Toepassing van het TripleAqua-systeem op deze schaal is uniek. Een nieuwe lift, plaatsing van sensorkranen en zonnepanelen maakten deze vestiging helemaal af voor duurzaam gebruik.



Duurzame initiatieven

Circulair meubilair

Onze vestiging in Leeuwarden werd ingericht met circulaire meubels van 'Opnieuw'. Zij maken meubels van gerecycled materiaal zoals bijvoorbeeld plastic flessen. Zelf hebben we ook een circulair meubelstuk ontwikkeld: de Arricube. Dit is een oude kantoorkast die is omgebouwd tot bel- of vergaderplek en is terug te vinden op verschillende kantoorlocaties van Arriva.



Waterarm wassen

In 2022 hebben we op een aantal vestigingen in Nederland ervaring opgedaan met waterarm wassen. Deze ervaringen dragen bij aan het inzicht dat nodig is om de keuze te maken of waterarm wassen in de duurzame toekomst van Arriva een vaste plek krijgt.

Trein

In het voorjaar van 2022 is de pilot waterarm wassen gestart voor onze 18 nieuwe WINK-treinen in Leeuwarden. De treinen krijgen jaarlijks één grote reiniging, de zogenaamde 'polish'. Hierbij wordt er geen water gebruikt. Dit levert een besparing op van 98% ten opzichte van de reguliere wasbeurten van treinen in de wasstraat. Op jaarbasis bespaart Arriva hiermee 223.000 liter water. De pilot duurt een volledig jaar om de effecten in alle seizoenen te kunnen beoordelen.

Bus

Op onze busvestigingen in Lisse en Uden worden de bussen waterarm gewassen. Er wordt een speciale was op de bussen aangebracht waardoor vuil zich minder hecht. Hierdoor is er bij een wasbeurt minder water nodig.

Besparen op gas

Begin 2022 deed het kabinet de oproep om de verwarming op 19 graden te zetten. Deze basistemperatuur hanteert Arriva ook voor haar vestigingen en kantoren. Voor de werkplaatsen is de thermostaat op 16 graden gezet. Elke graad later lever zo'n 6% besparing aan gas op. Voordat dit werd doorgevoerd heeft de afdeling Vastgoed & Facilitair Beheer van Arriva het verbruik op verschillende locaties inzichtelijk gemaakt. Vervolgens hebben ze samen met de regio bepaald welke maatregelen werden ingezet. Denk bijvoorbeeld aan isolatie of de inzet van een slimme meter.



Arriva Duurzaam

DIT KUN JIJ DOEN



Afval scheiden

Overal staan afvalstations. Goed scheiden, bevordert recycling. Maak koffiebekers helemaal leeg voordat je ze weggooit in de daarvoor bestemde bak!



Papierloos werken

Dat is ons streven. Als papier nodig is, prima. Maar print bewust.



Duurzaam en comfortabel rijden

Hoe het moet weet iedere bestuurder al te goed. Gewoon doen dus. Rijd bewust.

CO₂-NEUTRAAL IN 2025



Water drinken uit een hervulbare fles

Vul je fles weer aan de kraan of met de dopperfunctie bij de koffieautomaat.



Duurzaam en bewust reizen

Soms is het noodzakelijk om te reizen voor een afspraak/werk. Niet altijd. Als je reist doe dat zo duurzaam mogelijk!



Alles uit als je weg gaat

Zet je computer/scherm/licht/airco/verwarming uit als je je kantoor/pand/werkplaats of stalling verlaat.



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

Papierloze orders en controlelijsten

In 2022 kreeg papierloos werken een impuls in de werkplaatsen van Assetmanagement in Maastricht, Heerlen, Venlo, Varsseveld en Zutphen. Vanaf februari werken ze met papierloze orders en controlelijsten en worden tablets gebruikt. Daardoor wordt er naast papier ook bespaard op cartridges en het gebruik van de printers. Deze aangepaste manier van werken maakt deel uit van het project 'continue verbeteren' van Assetmanagement.

In 2022 werd in iedere regio meer ervaring opgedaan met 'papierloos werken'. Dat breiden we in 2023 verder uit.

50% minder gedrukte exemplaren van personeelsblad

Eind 2022 is het personeelsblad van Arriva vernieuwd. De nieuwste uitgave die begin december verscheen wordt net als eerder op duurzaam papier gedrukt. De oplage wordt met 50% teruggeschroefd. Eerder ontvingen alle medewerkers het blad thuis. Nu worden er exemplaren op de vestigingen bezorgd en verspreid via de kantine-tafels. Daarnaast is het blad via een QR code ook [digitaal te lezen](#). Wie een exemplaar wil meenemen kan dat doen.

Afvalreductie

In onze panden scheiden onze medewerkers hun afval. Daarvoor zijn afval-eilanden ingericht. In totaal werd er in 2022 ruim 870.000 kilo afval verzameld en opgehaald. Door ons afval te scheiden hebben we over heel 2022 87.251 kilo CO₂ uitstoot bespaard. Een deel van ons restafval wordt omgezet in groene energie. In 2022 is dit gebeurd met 186.484 kilo. Van het papier dat we verzamelen wordt ruim 75% gerecycled. Op sommige vestigingen zamelen we ook plastic apart in. Hiervan wordt bijna 90% gerecycled!

De CO₂-uitstoot die Arriva bespaarde met het scheiden van afval over heel 2022 is gelijk aan de uitstoot van een dieselauto die iets meer dan 10 rondjes rond de aarde rijdt (436.255 km).












In 2025 werkt Arriva CO₂-neutraal

AFVAL SCHEIDEN BEGINT

WIEER

Goed gescheiden afval is geschikt voor hergebruik.
Het kan weer worden ingezet voor de productie van nieuwe spullen.
We besparen zo op grondstoffen, op energie én we verminderen onze CO₂-uitstoot.

Onze afvalstromen (%):

	2019	2020	2021	Trend 2022
 Afval/Restafval	72,6	68,2	67,0	 Minder = beter!
 GFT	7,4	3,9	4,2	 Scheiden gaat beter!
 Koffiebekers	1,6	3,5	3,8	 Let op: lever je beker leeg in!
 Papier/karton	11,3	12,1	12,7	 Denk na over iedere print.
 Overig	7,2	12,4	12,3	 Zet vooral in op hergebruik.
 Totaal kilo <small>(kilogetal is 100%)</small>	742.694	791.141	768.793	

Stel je vraag of geef ons jouw ideeën door via duurzaamheid@arriva.nl



In 2022 hebben we een poster gemaakt. Hiermee geven we inzicht in de afvalscheiding bij Arriva en welke trends we zien.

Het restafval van Arriva neemt af. Het aantal opgehaalde GFT kilo's neemt toe. Dat is goed nieuws. Het onderwerp blijvend onder de aandacht brengen helpt. Ook voor bijvoorbeeld het verzamelen van lege koffiebekers. Het aantal kilo's gescheiden papier is licht gestegen. Dat is goed, maar liever zetten we in om het verbruik in zijn totaal te verminderen. Daarom zetten we in op papierloos werken.

De afvalstroom 'overig' omvat het afval dat wordt verzameld op speciale locaties, zoals onze werkplaatsen. Daar zien we nog ruimte voor verbetering.

Ons nieuwe mobiliteitsbeleid

In 2021 werd voor Arriva een nieuw mobiliteitsbeleid ontwikkeld dat meer dan eerder gericht is op duurzaamheid. De kernvraag voor iedere medewerker is: 'Moet ik reizen? En hoe doe ik dat zo groen en veilig mogelijk?'. In 2022 is het nieuwe mobiliteitsbeleid gestart.

Eén van de eerste stappen in de implementatie was het uitbannen van leaseauto's rijdend op fossiele brandstof.

Alle nieuwe leaseauto's zijn nu elektrisch. Daarnaast krijgen de leaserijders de beschikking over reisapp glimble. Daarmee kiezen zij gemakkelijk voor reizen met het ov in plaats van de leaseauto.

Reisapp glimble maakt reizen met het ov laagdrempelig

Reisapp glimble is ontwikkeld door Arriva. Met glimble plan en koop je tickets voor al je reizen. Zowel ov als deelvervoer. In 2022 planden meer dan 3 miljoen mensen een reis in glimble. Zowel particuliere als zakelijke reizigers.

In 2022 hebben we het gebruik van glimble verder uitgerold onder medewerkers. Door tickets te boeken via glimble, hoeven medewerkers niet meer achteraf hun overreizen te declareren. Dit zorgt voor minder administratieve last en medewerkers hoeven het geld niet meer voor te schieten. Daarnaast maakt glimble de CO₂-uitstoot van reizen inzichtelijk. Hierdoor voldoen we aan de nieuwe wetgeving die werkgevers verplicht om de CO₂-uitstoot voor zakelijke reizen in kaart te brengen.



Uitstootreductie samen met anderen

Ontwikkeling van de CO₂-barometer met TU Delft

In 2018 startte Arriva in samenwerking met de TU Delft met de ontwikkeling van een meetinstrument waarmee het mogelijk wordt om de CO₂-uitstoot van treinen te monitoren. In eerste instantie specifiek voor de treintrajecten van de Noordelijke Lijnen. Met deze 'CO₂-barometer' werd een 0-meting gedaan voor de treinen rijdend in de Noordelijke treinconcessie. In 2021 werd het mogelijk om met de CO₂-barometer naast het monitoren van de uitstoot ook antwoorden op duurzaamheidsvraagstukken te achterhalen. In 2022 werd de definitieve versie van het model opgeleverd en promoveerde de onderzoeker die het project leidde. In 2023 is er een vervolg van het project. Hierin bekijken we de CO₂-uitstoot van de overige modaliteiten zoals bijvoorbeeld bus.

Circulariteit in 2022 bij Arriva

Pilot Bring-it-back

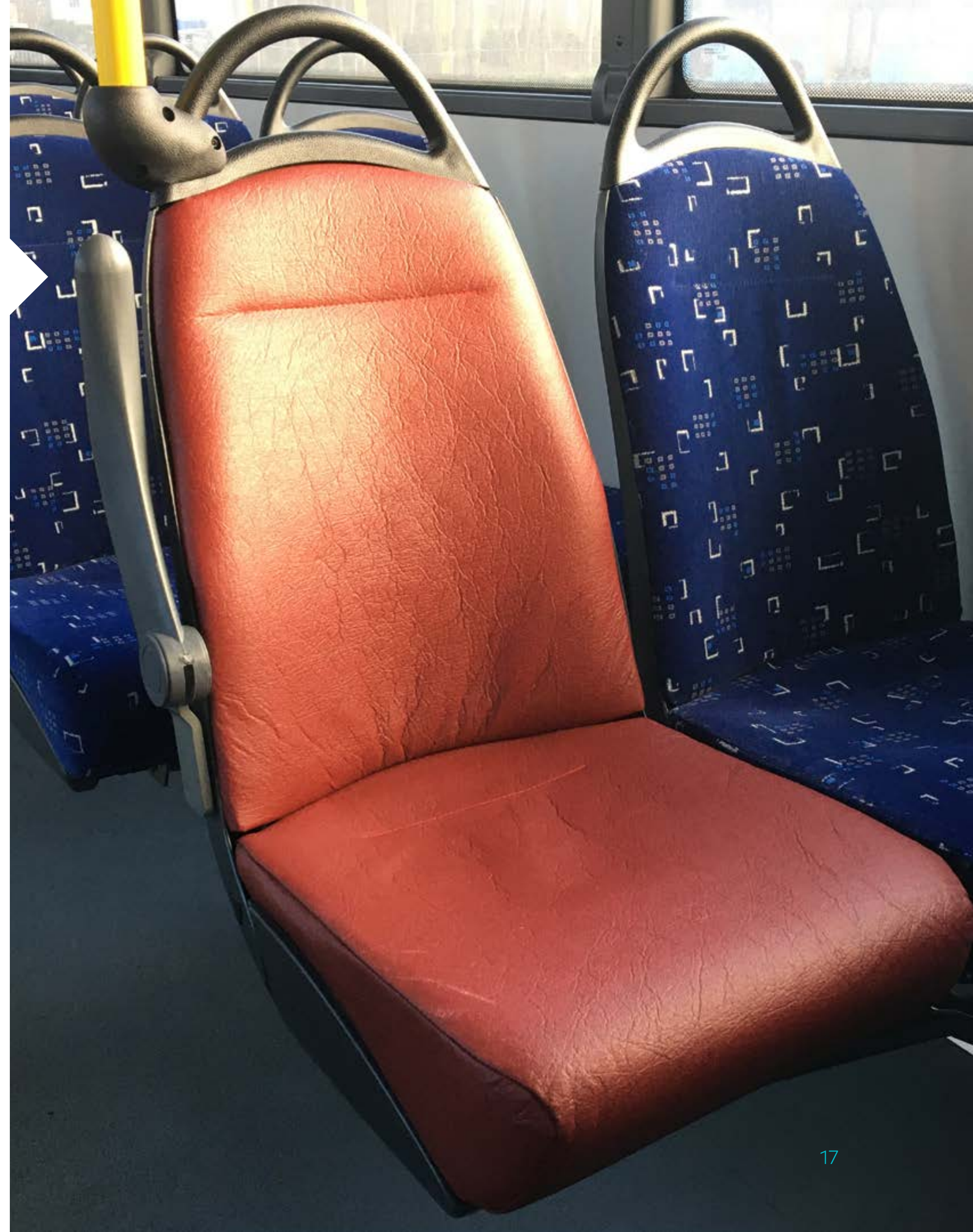
In iedere regio is er een pilot gestart met het inzamelen van gebruikte bedrijfskleding. Dit doen we samen met onze kledingleverancier. De kleding wordt verzameld in speciale 'bring-it-back'-zakken. Het blijkt dat meer dan 10% van de ingezamelde kleding nog bruikbaar is. Deze 're-use-items' bestellen medewerkers in de toekomst tegen een gereduceerd puntentarief in de online webshop van onze kledingleverancier. In 2023 wordt deze manier van inzamelen landelijk bij Arriva uitgerold. Zo besparen we op de inzet van nieuwe kleding.

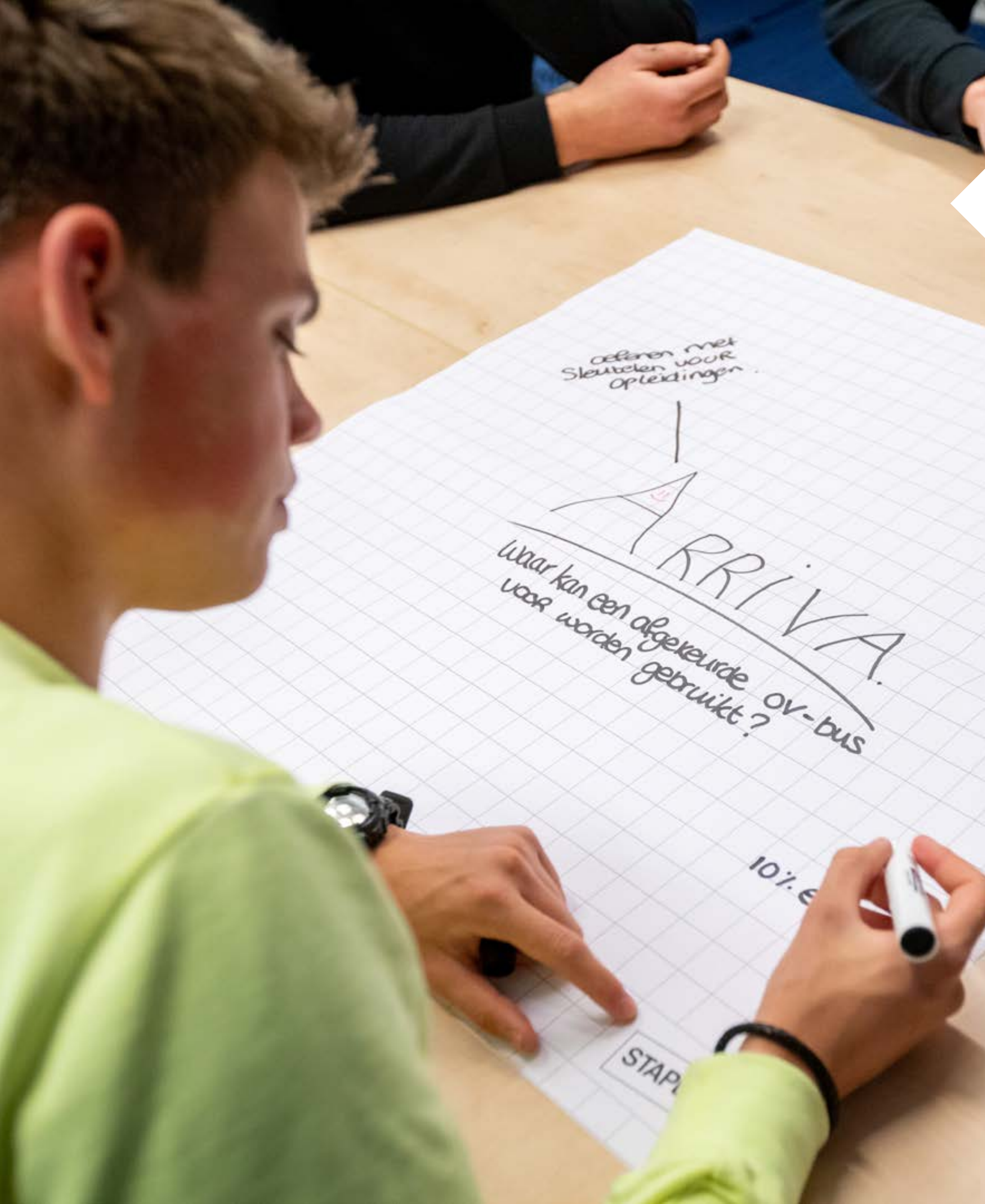
Proef duurzame stoelbekleding

Twee bussen uit regio Fryslân zijn compleet bekleed met circulaire stoelbekleding. De ene bus heeft een grijze stoelbekleding van 100% gerecycled polyester, afkomstig van oude PET-flessen. De andere bus heeft zwarte bekleding van gerecycled polyester in combinatie met een grondstof afkomstig van eucalyptusbomen. Daarnaast reden er

al zeven bussen in het Noorden waarvan per bus steeds één stoel is bekleed met ananasleer (restproduct bij het telen van ananassen).

Met deze verschillende pilots zijn we hard op zoek naar materialen die voor Arriva bij kunnen dragen aan een circulaire toekomst. Omdat we de mening van de reiziger daarin belangrijk vinden werden zij tijdens de testfase bevroegd. Zo krijgen we ook inzicht in welke materialen als comfortabeler en netter worden ervaren én, in algemeenschap, ook wat de mening van reizigers is op het thema circulariteit. Nu blijkt dat de grijze en zwarte stoelbekleding tot nu toe als besten uit de test komen. Bijna driekwart van onze reizigers vindt circulariteit bovendien als thema belangrijk.





Ontwikkeling visie op circulariteit

Circulariteit wordt steeds belangrijker. Daarom hebben we een visie opgesteld met duidelijke kaders en definities. Deze visie is vastgesteld door de directie en sluit aan op de overkoepelende duurzaamheidsdoelstelling van Arriva Group. Arriva Nederland is ten opzichte van de andere Arriva-landen koploper op het gebied van circulariteit.

Circulariteit met anderen

Samenwerking Circulair Fryslân, Circulair West

Naast onze eigen initiatieven werken we graag samen met partijen uit de regio als het gaat om circulariteit. In 2022 werden we lid van Circulair Fryslân en Circulair West. Als regionale vervoerder opereren we graag in de haarvaten van de regio.

Deelname aan CIRCO track

In 2022 namen twee medewerkers van Arriva deel aan [CIRCO](#) track. Tijdens een CIRCO track ontdek je samen met ketenpartners circulaire businesskansen en werk je je eigen case uit tot een concreet plan. CIRCO richt zich op het in beweging brengen van een nieuwe markt. CIRCO activeert het (her)ontwerpen van producten, diensten en businessmodellen om vervolgens circulair te ondernemen. Overheid, ondernemers en professionals ondersteunen daarbij.

End of Life LINT aanpak met studenten van NHL Stenden

We hebben 130 studenten van de opleiding Bedrijfskunde aan de NHL gevraagd om ons advies te geven over het duurzaam ontmantelen van onze treinen. De volgende vraag stond daarbij centraal: Wat kunnen wij in 2028 doen als onze LINT-treinen aan het einde van hun levensduur komen?

Het winnende idee is om de treinstellen deels te ontmantelen en op nieuw te gebruiken als bouw materiaal voor een kleine community. Tijdens hun onderzoek hebben de studenten het 10R-model (Levels of Circularity) gebruikt. Daarnaast zijn de kosten en risico's in kaart gebracht en onderbouwd waardoor de oplossing ook goed scoorde op het punt 'realistisch'. Het plan van de studenten nemen we mee naar 2028, als de treinen het einde van hun levensduur bereiken.

CO₂-uitstoot

Samen voor Groen

Hét project waarmee we compensatie op dit moment bij Arriva vormgeven, is het project [Samen voor Groen](#).

In samenwerking met stichting Trees for All planten we de gespaarde bomen.

In maart 2022 hebben we met onze collega's van reisapp glimble bomen geplant die werden gespaard in samenwerking met reizigers tijdens het initiatief 'Green Friday' in 2021.

In het najaar van 2022 hebben we deelnemers vervoerd naar het bomen-plant-evenement in Brabant. En in december plantte een team van medewerkers uit regio Limburg een deel van de 4167 door Arriva gespaarde bomen in Lomm. Op een voormalig landbouwperceel van Stichting het Limburgse Landschap.



Het allerbelangrijkste nieuws maakten we aan het eind van 2022 bekend. We hebben onze samenwerking met Trees for All verlengd voor de komende twee jaar.

Wat doen we verder?

Milieumanagement

Bijscholing en training

In 2021 hebben we een e-learning over milieumanagement ontwikkeld en verspreid onder medewerkers. Het afgelopen jaar hebben we ingezet op bijscholing en milieustrainingen op locatie.

We gaven 23 trainingen op Arriva locaties. In alle regio's werd zo aandacht gegeven aan milieuzorg in brede zin. Vragen als, hoe bewaar je chemische stoffen, hoe beoordeel ik de kwaliteit van de vloestofdichte vloer tot wat doe ik bij een lekkage van een chemische stof, kwamen op praktische wijze aan de orde.



HSE-cartoons

In het najaar startten we een campagne van 10 weken waarin we elke week via alle interne communicatiekanalen aandacht gaven aan verschillende onderwerpen op het gebied van HSE (Health, Safety & Environment). In cartoonvorm kwamen de onderwerpen: struikelgevaar, ontruiming, zichtbaarheid op stallingen, gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen, rijnsnelheid op het terrein, gebruik van looppaden, onbekenden op ons terrein, energieverbruik/besparing, melden van een milieu-incident en gladheid(glijgevaar), voorbij.

Extern of samen met anderen

Aandacht voor de natuur met treinen in regio Noord
Sinds eind 2021 rijden we met 18 nieuwe treinen in de treinconcessie Noordelijke Lijnen. Een aantal van deze treinen zijn in 2022 bestickerd, geheel in stijl van één van de mooie natuurbestemmingen uit het Noorden. Zo proberen we onze reizigers in samenwerking met alle bestemmingen te enthousiasmeren om die mooie gebieden te bezoeken.

Naast natuurbestemmingen brengen we ook cultureel erfgoed of markante gebouwen in beeld in en op onze treinen. Op de website '[trein vol verhalen](https://www.visitgroningen.nl/treinvolverhalen)' geven we aandacht aan de treinen, de bestemmingen en allerlei activiteiten in onze noordelijk regio.



De Keukenhof en meer natuur in regio West

Na een versoepeling van de coronaregels, konden we in 2022 eindelijk weer veel bezoekers vervoeren naar de Keukenhof. Vorig jaar nam 1 op de 5 Keukenhofbezoekers de bus. De reizigers van onze Keukenhof Express gaven onze dienstverlening maar liefst een 8,5! De aftermovie die we op social media deelden, brengt dit mooi in beeld.



Bijdrage van Arriva Nederland



Arriva Nederland

9.501 volgers
8 mnd

Keukenhof: wat hebben we genoten van zeven mooie, succesvolle weken. Voor dit jaar zit het er helaas weer op.

Net als voorgaande jaren hebben we 1 op de 5 bezoekers naar Keukenhof gebracht en kregen we een 8,5 voor onze dienstverlening!

We kijken uit, naar volgend jaar Keukenhof!

#Routesamen #Routetoeekomst #Keukenhof



58

Interessant

Commentaar

Delen

De groene lijn

In Arriva regio West, hebben we een samenwerking met Nationaal Park Hollandse Duinen. Die samenwerking richt zich o.a. op de duurzame activiteiten die we inzetten op buslijn 90 (Lisse-Leiden). Dit is dé groene lijn van regio Duin- en Bollenstreek, Leiden, Rijnstreek en Midden-Holland.

Op deze buslijn komen kennis, methodes en technologieën op het gebied van duurzaamheid samen. Ook regionale bedrijven, leveranciers, scholen, gemeenten, reizigers en de provincie doen mee aan deze proeftuin. In de bussen en langs de route brengen we duurzame innovaties in de praktijk. Zo worden innovaties doorontwikkeld en getoetst aan de praktijk. Het project 'groene lijn' is ook opgenomen als participatieproject op de website van SKAO ([Stichting Klimaatvriendelijk Aanbesteden & Ondernemen](#)).



ERTMS

Arriva loopt voorop in de ontwikkeling van ERTMS (European Rail Traffic Management System). Dit de nieuwe Europese standaard voor spoorveiligheid. En heeft een link met duurzaamheid doordat het spoor efficiënter, over grenzen heen, bereden kan worden.

In regio Limburg worden treinen voorzien van het ETCS-systeem. Dit is nodig voor het rijden op de internationale treinverbinding tussen België, Nederland en Duitsland.

Eind 2022 werd duidelijk dat de financiering ook rondkwam voor het inbouwen van ETCS in de treinstellen van de Noordelijke Lijnen. De eerste treinen die in het Noorden worden omgebouwd zijn de WINK treinen, die eind 2026 in Fryslân op ERTMS-trajecten gaan rijden. De ombouw van de GTW volgt later. Die rijden vanaf 2029 op ERTMS-baanvakken.

Kunst met Claudy Jongstra

Sinds een aantal jaar werkt Arriva samen met kunstenaar Claudy Jongstra. Met haar kunst maakt zij het verschil; zij combineert daarin op allerlei manieren de aandacht voor de wereld om ons heen. In de zomer van 2022 begeleidde Arriva het meest recente werk van Claudy op de reis naar de verschillende

tentoonstellingsruimtes. Van Friesland naar Leiden naar Breda en terug naar Friesland ging de Guernica de la Ecologia in een Arriva-bus rijdend op HVO (Hydrotreated Vegetable Oil). Daarnaast organiseerde Arriva samen met Claudy Jongstra en Stichting Alde Fryske Tsjerken in de kerk van Baaiem een drietal lezingen over duurzaamheid.



Waterstofftreinen voor het Noorden

In de laatste dagen van 2022 bereikten we samen met de provincie Groningen nog een hoogtepunt. We ondertekenden samen de overeenkomst voor de aanschaf van vier waterstofftreinen. Arriva doet hiervoor de aanbesteding en rijdt als vervoerder later deze treinen op de Groningse trajecten van de Noordelijke Lijnen.



Route**S**amen

Arriva staat als vervoerder middenin de samenleving. We zijn betrokken bij ons werk. We proberen het juiste te doen en daarmee het verschil te maken. Dat zijn onze kernwaarden. Samen zijn wij Arriva – we willen met onze medewerkers een afspiegeling zijn van de maatschappij leveren. En al de mensen die voor Arriva werken, zetten zich in om de wereld, ieder op zijn of haar manier, elke dag een beetje beter te maken. Dat doen we in ons dagelijkse werk en met projecten die wij of samen met anderen doen.

PSO trede 2 én groei naar trede 3

De Prestatieladder Sociaal Ondernemen (PSO-ladder) is hét keurmerk voor sociaal ondernemerschap. Door ons te laten certificeren op deze ladder maken wij onze inzet op #RouteSamen zichtbaar en wordt die (onafhankelijk) gemeten en gewaardeerd.

In maart 2022 werden twee audits uitgevoerd voor onze PSO certificering. In de ene audit werd het bedrijfsonderdeel Arriva Multimodaal B.V. beoordeeld; in de andere audit de overige bedrijfsonderdelen.

[Klik hier om Arriva's vermelding op de PSO te bekijken.](#)

Arriva heeft de volgende bedrijfsonderdelen:

- Arriva Multimodaal B.V.
- Arriva Personenvervoer Nederland B.V.
- Arriva Techniek B.V.
- Arriva Touring B.V.

De treinregio's Noord, Oost en Limburg van Arriva vallen onder het bedrijfsonderdeel Multimodaal. Hiermee scoren we sinds dit jaar toptrede 3 op de PSO-ladder. De andere bedrijfsonderdelen behielden het trede 2 certificaat.

Arriva heeft al vijf jaar ServiceTeams

Dit zijn teams die elk werken in één bepaalde regio. Ze bestaan uit verschillende mensen die om meerdere redenen een afstand tot de arbeidsmarkt hebben. Arriva biedt hen de kans om in een periode van zes maanden werkritme te krijgen en werkervaring op te doen.

Soms wordt de ontwikkeling van een ServiceTeam medewerker ook bij Arriva zelf verder doorgezet. Zo hebben we in 2022 meerdere voorbeelden van medewerkers die na een start in het ServiceTeam doorstroomden naar een reguliere functie binnen Arriva. Uiteraard is het net zo waardevol als deze ServiceTeam-ervaring mensen verder helpt op weg naar een andere loopbaan.





Veerle werd door haar deelname aan het ServiceTeam in Noord gesterkt in wat ze allemaal kan en wil in haar toekomst. Zij werkt nu als medewerker Klantenservice bij Arriva en heeft plannen voor een vervolgstudie.

ServiceTeam medewerkers bij Arriva in 2022

Regio	Limburg	Oost	West	Noord	Zuid
Aantal	35	38	18	73	24

Voor nieuwe instroom in onze ServiceTeams werken we in de verschillende regio's samen met gemeenten, opleidingsinstituten, re-integratie-organisaties en soms met AZC's en het COA.

Het ServiceTeam in regio Noord heeft in 2022 statushouders aangetrokken. Een deel van hun tijd bij het ServiceTeam konden zij werken aan taalontwikkeling en hun inburgeringscursus.

In regio Oost startten we met 'project hosts'. Met hulp van het COA Assen werd een aantal enthousiaste asielzoekers gevonden die vanuit het ServiceTeam andere asielzoekers hielpen bij het kopen van kaartjes voor het ov, het vertalen van informatie, het wisselen van geld of

doorverwijzen naar politie of IND. Dit deden ze op de stations van Zwolle en Emmen. Ook in het ServiceTeam van de Vechtdallijnen werken voor het merendeel statushouders. We zien hen terug als ze een opleiding volgen en een stageplek zoeken. Of ze houden contact als ze na deze ervaring doorstromen naar ander betaald werk. In regio West leverde het werken met het ServiceTeam een nominatie op voor de Hartstikke Sociaal Bokaal. We werden uiteindelijk tweede.

Het ServiceTeam in Oost – 'project hosts'



Meedoen- en Voor Elkaar passen

In alle regio's van Arriva zijn er reisproducten beschikbaar voor speciale doelgroepen uit het zogenaamde sociale domein. Zoals bijvoorbeeld reizigers met een WMO indicatie of leerlingen van speciaal onderwijs. Deze reisproducten zijn de Meedoen Pas (MP) en de Voor Elkaar Pas (VEP). Ze worden in samenwerking met onder andere gemeenten uitgegeven.

[Bekijk hier het clipje](#)

Bijdrage van Arriva Nederland

Arriva Nederland

9.500 volgers
7 mnd · Bewerkt

...

Arriva staat als vervoerder midden in de samenleving. We investeren daarom in sociale vervoersproducten en oplossingen in samenwerking met onder andere gemeenten.

We zijn trots om te vermelden dat de samenwerking met gemeente Het Hogeland tot eind 2023 is verlengd. In deze gemeente reizen inwoners met een smalle portemonnee gratis met het openbaar vervoer tijdens de daluren in de hele provincie Groningen. Dit kunnen zij doen met de Meedoen Pas van Arriva.

Wethouder **Mariette de Visser** van gemeente Het Hogeland legt uit: "Als mensen vervoer niet meer kunnen betalen, blijven ze noodgedwongen thuis. Hierdoor kunnen ze in een sociaal isolement terechtkomen. Met de Meedoen Pas hebben we een geweldig middel om al onze inwoners gelijke kansen te bieden en mee te laten doen in de samenleving".

Ook in jouw gemeente? De Meedoen Pas voor minima is een samenwerking tussen Arriva, **Gemeente Het Hogeland** en **Qbuzz b.v.**. Wil je meer weten over de mogelijkheden van gerichte vervoersoplossingen bij jou in de gemeente? Kijk op arriva.nl/meedoenpas voor meer informatie.

#RouteSamen #MeedoenPas #GemeenteHogeland



34

Interessant
 Commentaar
 Delen

Overzicht inzet Voor Elkaar- en Meedoen Pas

Regio's	Aantallen	Bijzonderheden
Oost	1700 VEP + 3700 MP	43 contracten – zoals met de gemeente Doetinchem waar 200 vluchtelingen reizen met de MP en 560 minima gebruik maken van de MP. En de samenwerking met De Graafschap waardoor de jeugdspelers nu met het ov naar de trainingen kunnen reizen.
West	2100 VEP + 800 MP	81 contracten - met gemeenten en (veelal zakelijke) instanties zoals de samenwerking met de gemeente Gouda waar 823 VEP in omloop zijn voor de WMO doelgroep om gratis te reizen in de stad of de samenwerking met de IJsselgemeenten waar 215 MP aan statushouders zijn uitgereikt.
Zuid	2000 VEP + 4500 MP	68 contracten - waaronder de samenwerking met zeven Brabantse gemeenten die de VEP en dagkaarten inzetten voor minderjarige Oekraïense vluchtelingen en met Baanbrekers waar 70 nieuwkomers met de MP met de bus reizen.
Noord	3500 VEP + 4700 MP	73 contracten - onder andere voor 3000 inwoners met een smalle portemonnee in gemeente Het Hogeland. Zij mogen vrij reizen in de daluren. Daarnaast omvat dit ook het Leerlingenvervoer voor alle gemeenten in Fryslân.
Limburg	18000 VEP + 200 MP	Sinds de start van Arriva in Limburg wordt er in het WMO vervoer gebruik gemaakt van de VEP. Dit geldt voor alle 30 gemeenten en doet Arriva in samenwerking met Omnibuzz. Daarnaast zijn er vier overeenkomsten voor de MD en wordt de VEP in 20 gebieden ingezet voor leerlingenvervoer. Verder zijn er nu zes gemeentes die dagpassen inzetten voor Oekraïense vluchtelingen.

Onze projecten op #RouteSamen

Ons sociale gezicht tonen we graag. Het liefst doen we dat samen met anderen. Want 'Samen zijn wij Arriva' staat voor nog zoveel meer dan alleen ons bedrijf en de medewerkers die er dagelijks werk verzetten.

Samen voor de sport

In alle regio's van Arriva dragen wij sport een warm hart toe. Dat betekent dat we verschillende sportevenementen sponsoren, het vervoer regelen voor de bezoekers van sportevenementen of bussen inzetten voor het vervoer van de sporters.

Voorbeelden zijn er genoeg zoals onze inzet voor het EK Pétanque in Den Bosch waar alle deelnemers gratis met de bus konden reizen.

Of [kijk terug](#) op onze inzet voor de vele bezoekers die wielervedstijn de Vuelta in Breda hebben bezocht.



Arriva Nederland
9.500 volgers
5 mnd · Bewerkt

Afgelopen weekend ging de Ronde van Spanje, beter bekend als de Vuelta, van start in Nederland. La Vuelta Holanda. Drie dagen lang was Nederland in de ban van dit spectaculaire wielervedstijn. De eerste etappe was in Utrecht. De tweede was van 's-Hertogenbosch naar Utrecht en de derde etappe werd gereden in het wielervedstijn West-Brabant met start en finish in Breda.

Arriva heeft het hele weekend haar busdiensten aangepast aan de wielervedstijn. Dat verliep zonder noemenswaardige problemen. De hele zondag is in Breda al het verkeer in de binnenstad stilgelegd vanwege de Vuelta, inclusief het openbaar vervoer. In plaats daarvan reed Arriva een pendeldienst tussen het NAC stadion en de binnenstad van Breda om de vele honderden wielervedstijnhebbers de stad in te krijgen, en na afloop weer terug naar de parkeerplaats bij het stadion. Wat Arriva betreft een geslaagd weekend en een prachtig evenement.

#vuelta #brabantsport #brabant #brabantvervoertons #arriva



0:03 / 0:34

54

In regio Oost zijn we op verschillende manieren in verbinding met voetbalclub De Graafschap. Zo vervoeren we de jeugdselectie, gratis naar hun trainingen op onze trajecten in de Achterhoek. Medewerkers van Arriva kregen de kans om gedurende tien weken bij de Graafschap aan hun fitheid te werken.

Arriva is partner van Brabant Sport

BrabantSport is een initiatief van de Provincie Noord Brabant in samenwerking met het bedrijfsleven in deze regio. Arriva regio Zuid is partner. Brabant Sport maakt zich hard voor het allerbeste sportklimaat van Nederland, in de breedste zin van het woord. Hiernaast is Arriva ook partner van het BrabantSport Fonds. Met het ondersteunen en stimuleren van maatschappelijke vraagstukken wil het fonds een gezonde levensstijl onder Brabantse kinderen bevorderen, stress onder jongvolwassenen helpen terugdringen, eenzaamheid onder Brabantse ouderen verminderen en Brabanders met een beperking structureel helpen in beweging te brengen.

Samen met JINC

Sinds een aantal jaar ondersteunt Arriva JINC. JINC strijdt voor een samenleving waar je achtergrond je toekomst niet bepaalt. Wij delen die overtuiging met JINC. Jaarlijks leveren we onze bijdrage aan het event 'De baas van Morgen', dragen bij aan sollicitatietrainingen en project de Carrière Coach en organiseren bliksemstages. Elke regio van Arriva, draagt hieraan bij. Ook de bedrijfsonderdelen Assetmanagement en Arriva Touring. JINC was in 2022 met een aantal kinderen aanwezig op onze vestigingen in Arnhem, Breda, Groningen, Leeuwarden, Leiden, Oost-Brabant, Tilburg en in Zuid-Limburg.

In januari 2022 maakte de Baas van Morgen Kyan in Limburg (nog digitaal i.v.m. de coronabeperkingen) kennis met zijn collega van Arriva in Limburg met wie hij op 1 juni op pad ging. Op 2 juni gingen de overige Bazen van Morgen op pad in de andere regio's van Arriva.



Samen voor cultuur - Arcadia

In 2022 verbond Arriva zich – net als in 2018 – aan cultuur in het Noorden. We werden hoofdsponsor van Arcadia dat van 6 mei tot en met 14 augustus werd gehouden en waarvoor zo'n 750.000 bezoekers werden verwacht. Samen met collega's stonden wij klaar om het 'wandelende bos' van Bosk een stapje verder te brengen. Wij plantten het Arriva Bosk ook op onze vestigingen en riepen medewerkers op om thuis ook een boom te planten. Bij evenementen zoals Paradis zorgden wij op verschillende manieren voor de bereikbaarheid/vervoer. Eén van onze bussen werd ingezet om de voorstelling Under Wetter zichtbaarheid te geven. Op onze website geven we Arriva met een driedelige podcast meer achtergrondinfo over de mensen en bedoeling 'achter' [Arcadia](#).



In regio Noord gingen maar liefst 3 Bazen van Morgen op pad. Hier leren ze meer over het besturen van een trein.

Bliksemstage	Totaal aantal bereikte leerlingen 2022	248 leerlingen
Sollicitatietraining	Totaal aantal bereikte leerlingen 2022	120 leerlingen
Baas van Morgen	Totaal aantal bereikte leerlingen 2022	6 leerlingen
Carrière Coach	Totaal aantal bereikte leerlingen 2022	32 leerlingen

Samen met

...stichting Kleine Beurs Limburg

In Limburg maakten we vanaf juli 2022 tien achterkanten van onze bussen vrij om daarop de bewustwordingscampagne 'Geen geld' van Kleine Beurs Limburg te ondersteunen.

Op de website van Kleine Beurs Limburg staan per Limburgse gemeente alle goede doelen, initiatieven en activiteiten voor mensen met een kleine beurs. Samen met drie kindfondsen werken we zo mee aan een Limburg brede aanpak van (kinder)armoede.

...Voedselbank Leiden

Samen met Vereniging van Nederlandse Voedselbanken helpen we mensen die financieel niet of nauwelijks in staat zijn om in hun levensonderhoud te voorzien. Het aantal mensen dat gebruik maakt van de Voedselbanken stijgt. Daarom is hulp hard nodig. Bij een event waarmee de Voedselbank Leiden haar leden dankt zorgde Arriva voor het vervoer. Daarnaast rijden onze bussen in Leiden rond met bestickering die mensen oproept om te doneren. Tot slot staken Arriva collega's de handen uit de mouwen voor de feestdagen in december om producten en voedsel in te zamelen.



Samen met gedeputeerde Van Torenburg van Provincie Limburg, regiodirecteur Arriva Limburg en de initiatiefnemers van de campagne bij de onthulling van de eerste bestickerde bus.

...het ROC van Twente

Eind maart ondertekenden we een bijzondere intentieverklaring voor de ontwikkeling van een 2-jarige 'Leerwerk-opleiding' voor machinisten. De ondertekening vond plaats tijdens een speciaal MBO-symposium. De vraag die centraal stond: 'hoe maken we jongeren op het MBO warm voor het prachtige vak van machinist?'. Oud-Europarlementariër Wim van de Camp was aanwezig en combineerde een terugblik op zijn ambassadeurschap in het jaar van het spoor (2021) met een vooruitblik op 2022 - het jaar van de Jeugd. Hij ziet het vak van machinist als een mooi startpunt voor een carrière

met veel doorstroommogelijkheden. En daarbij is het ook mogelijk om combi-functies te doen, zoals naast machinist ook steward en buschauffeur zijn. Het is de ultieme wens van Arriva en ROC van Twente om in de toekomst een speciale Arriva-machinistenklas te starten.

...reizigers met een beperking

Het managementteam van Arriva Regio West wil niet alleen praten over wat er mogelijk is om het reizen met een beperking gemakkelijk(er) te maken. Zelf ervaren is minstens zo belangrijk. Er is veel geleerd!

...'Praat mar Frysk'

Eind 2022 werden reizigers in onze regio Noord verrast door een Fryske sneldichter die lastminute sinterklaasgedichten schreef. Zo dragen wij ons steentje bij aan de campagne van partner 'Praat mar Frysk' waarvan we al sinds 2014 ambassadeur zijn. Ook gaan we de samenwerking aan met Yung Frysk, want: we binne grutsk op de Fryske taal en net bang om dat te dielen.

In regio West werd ook een initiatief vanuit de politiek ondersteund om mee te reizen met op de buslijn van Leiden naar Katwijk. Politici konden tijdens de rit zelf ervaren wat toegankelijkheid voor een rolstoelgebruiker inhoudt.



De kracht van het verschil

Openbaar vervoer is er voor iedereen. En wordt mogelijk gemaakt door iedereen. We willen daarom met onze werknemers een realistische afspiegeling zijn van onze diverse samenleving. Aan die ambitie geven we invulling door ons commitment op de [Charter Diversiteit van de Sociaal Economische Raad](#) en ook door onszelf indicatoren op te leggen.

In 2022 had elke regio minimaal één doelstelling op het gebied van diversiteit opgenomen in het jaarplan. Daarnaast waren twee managers betrokken bij het Global Arriva Inclusion Network (GAIN) van Arriva Group. In 2022 heeft Arriva Group een vernieuwde inclusie strategie opgesteld. In die visie staan voor Arriva Nederland herkenbare pijlers waarop wij al langer inzet leveren. Met die inzet dragen we uit hoe belangrijk het voor ons is om een werkgever te zijn bij wie medewerkers zich thuis voelen en waar mensen graag werken.

Daarnaast hebben we in Nederland, samen met Arriva Group, vanaf het derde kwartaal de campagne **I can be me** opgestart. In deze interne campagne brengen we collega's in beeld die het fijn vinden om bij Arriva te werken en daar ook zichzelf kunnen zijn. Ieder met hun eigen reden en invalshoek. Deze campagne laat zien dat we bij diversiteit en inclusie oog hebben voor de minderheid én de meerderheid.



Aan de **I can be me-campagne** hebben we ook externe wending gegeven door die in te zetten (als social media posts) bij speciale dagen zoals:

- > Diversity Day
- > Coming Out Day
- > Internationale Mannendag



Op International Womensday – 8 maart 2022 – stonden wij stil bij drie vrouwen die bij Arriva werken. Zij staan voor de grotere groep vrouwen die bij Arriva hun baan vinden. Een groep die de komende jaren – steeds groter wordt, als het aan ons ligt. Kunstenaars Hedy Tjin bracht deze vrouwen en hun werk op een bijzondere manier in beeld. 'Ons werk een mannenberoep? Echt niet!'



Diversiteit in de (sub)top

Met ingang van 2022 voerde de Sociaal Economische Raad voor Nederland de wet 'Ingroeiquotum en Streefcijfers' in. Deze wet heeft als doel om tot een meer evenwichtige man – vrouw verhouding te komen in de top en subtop van beursgenoteerde bedrijven en grote vennootschappen. Op de gegevens die daarin van belang zijn, rapporteert Arriva Nederland jaarlijks.

Vrouwen in de top

We zijn op de goede weg als het gaat om de man - vrouw verhouding in de top van onze organisatie. In 2022 bestaat onze Raad van Commissarissen (RvC) uit twee vrouwen en drie mannen. Onze Raad van Bestuur (RvB) bestaat uit twee mannen. De Groepsraad (GR) van Arriva Nederland bestaat naast de twee mannen van de Raad van Bestuur nog uit vijf regiodirecteuren en vier stafdirecteuren. Van de vijf regiodirecteuren zijn er drie man en twee vrouw. Daarnaast zijn er drie mannen en een vrouw die als stafdirecteur deel uitmaken van de Groepsraad van Arriva Nederland.

RVC	2 vrouw – 3 man
RVB	2 man
GR	3 vrouw – 6 man

Man-vrouw verhouding in de subtop

Het senior management (SMT) van Arriva is de graadmeter als we kijken naar het onderdeel subtop; de term die de SER hanteert.

In 2022 bestaat 32% van dit SMT uit vrouwen en 68% uit mannen.

Kijkend naar alle managementfuncties, dan is de verhouding: 73% mannen en 27% vrouwen.

Nieuwe instroom: 69% mannen en 31% vrouwen

Van de nieuwe medewerkers die op kantoor in 2022 gestart zijn is ruim 31% vrouw. Graag groeien we verder door naar een meer gelijke verdeling tussen man/vrouw voor onze nieuwe instroom. Dit betekent dat we ondanks de krappe arbeidsmarkt alert moeten blijven bij de selectie van nieuwe collega's en het evenwicht in onze teams.

Diversiteitsdoelen rijdend personeel

Het percentage vrouwen op de werkvloer (directen) bedroeg in 2022 14,5%. Daarmee is het percentage nagenoeg gelijk gebleven aan het jaar ervoor en halen we niet de groei die we wilden. Doordat we de concessie

Waterbus Rotterdam-Drechtsteden verloren, namen we afscheid van een relatief groot aantal vrouwelijke collega's. Het werven van vrouwen is en blijft een speerpunt in onze arbeidsmarktcampagne.





TEAM ARRIVA

Dé nieuwe wervingscampagne van Arriva Nederland

In het voorjaar van 2022 lanceerden we een nieuwe wervingscampagne 'Team Arriva'. De korte clip die bij de lancering werd ingezet laat zien hoe stoer het is om bij Arriva te werken, welke beroepen er zijn en hoeveel verschillende mensen zich bij ons thuis voelen. In de regio's waar behoefte is aan instroom van nieuw personeel wordt deze campagne ook (doelgericht) ingezet op verschillende socials, in advertenties, als busreclame en/of op posters. In juli 2022 kwam de website online. Met aansprekende verhalen van onze medewerkers motiveren we potentiële collega's tot solliciteren.



Bekijk directe onze nieuwe website: [Werken Bij Arriva](#)

Leeftijdsopbouw rijdend personeel

Onder het rijdend personeel streven we naar een meer evenwichtige leeftijdsopbouw omdat de gemiddelde leeftijd hoog is. Dat betekent dat er de komende 10 jaar veel medewerkers met pensioen gaan. In 2022 is het percentage directe medewerkers jonger dan 45 jaar iets gedaald naar 27,5% (in 2021 was dat 28%). Het streven was om dit jaar toe te groeien naar 35% medewerkers jonger dan 45. Een deel van de verklaring ligt in het verlies van onze concessie Waterbus. We namen daardoor afscheid van een aantal jongere collega's (44% van het personeelsbestand was jonger dan 45 jaar).

Nieuwe instroom

In 2022 hebben we maar liefst 820 nieuwe medewerkers geworven (inclusief uitzendkrachten). In deze krappe arbeidsmarkt bleek het lastig om grote stappen in de goede richting van onze doelen te zetten. Van de nieuwe instroom is 36% jonger dan 45 jaar. Slechts 12,5% van deze instroom bestond uit vrouwen. Vanaf 2023 hanteren we binnen heel Arriva Group dezelfde diversiteitsdoelen. We willen daarmee jaarlijks vooruitgang boeken op een betere man - vrouw verhouding in zowel onze operatie als in

management posities. Daarnaast willen we de zichtbaarheid van 'ondervertegenwoordigde' groepen in leidinggevende posities versterken. Denk daarbij aan meer culturele diversiteit of mensen met een (zichtbare of onzichtbare) beperking. De leeftijdsopbouw maakt hier dus geen onderdeel meer vanuit.

Kleine stapjes naar inclusief

Er zijn ook kleine stapjes en acties waarmee we toewerken naar een meer inclusieve organisatie. Zo is er een bestel-instructie gemaakt waarin wordt aangegeven hoe je bij het bestellen van lunch of gebak rekening houdt met je collega's. En als je Arriva bedrijfskleding bestelt is het nu mogelijk – ongeacht het eigen geslacht – te kiezen uit zowel het kledingassortiment voor mannen als voor vrouwen.

Arriva Nederland
9.519 volgers
5 mnd

Arriva wil uitdragen dat het openbaar vervoer er is voor iedereen en dat al haar medewerkers zichzelf moeten kunnen zijn. Dat heeft Arriva onderstreept tijdens de start van het Zwolle Pride Festival.

Tijdens de Pride in Zwolle staat acceptatie en emancipatie centraal. Het festival is vandaag gestart aan de zuidzijde van station Zwolle met de onthulling van het kunstwerk: De Regenbogen, gemaakt door studenten van het Cibap. Het object staat symbool voor een divers en inclusief Zwolle.

Reizigers op station Zwolle zijn vandaag welkom geheten via onder meer een lange regenboogloper, een met regenboogkleuren verlichte stationshal en Arriva heeft namens de Gemeente, NS en ProRail regenboogarmbandjes aangeboden aan reizigers en medewerkers.

Over inclusiviteit bij Arriva:
<https://lnkd.in/gaZpNatJ>

Meer informatie over Zwolle Pride Festival:
www.zwollepride.nl

#arriva #werkenbijarriva #arrivaooost #zwollepride #zwollepridefestival

45 · 1 commentaar

Bekijk hier de LinkedIn post

Inclusieve (verlof)regelingen en gelijke kansen

Wat is nodig om tegemoet te komen aan de behoeften van een divers personeelsbestand? En waarin voorzien onze bestaande regelingen nog niet? Met deze vragen ging Arriva in 2022 aan de slag. Het heeft geleid tot nieuw beleid. Daarin kwam er aandacht voor een verlofkader en aangepaste werktijden die ingezet worden als iemands privé situatie daarom vraagt. Het gaat ook over bijzonder verlof voor bijvoorbeeld regenbooggezinnen en bij gender transitie of vruchtbaarheidsproblematiek.

In ons leer- en ontwikkelportaal Arriva Academy kan iedere medewerker een passende opleiding aanvragen, gebruik maken van loopbaanbegeleiding en coaching of (anoniem) hulp aanvragen bij mentale problemen of schuldhulpverlening.

In 2022 werd het mogelijk voor directe medewerkers om doordeweekse feestdagen uit te ruilen met een erkende nationale feestdag uit een andere geloofsovertuiging of cultuur.





Route Toekomst

Op onze #RouteToekomst komen we veel verschillende onderwerpen tegen. Het gaat over allerlei zaken die ons als organisatie en als collega's aan gaan zoals integrale (sociale) veiligheid of MVO in ons inkoopproces.

Op onze #RouteToekomst maken we ook een verbinding met de Duurzame Ontwikkelingsdoelen (SDG's).

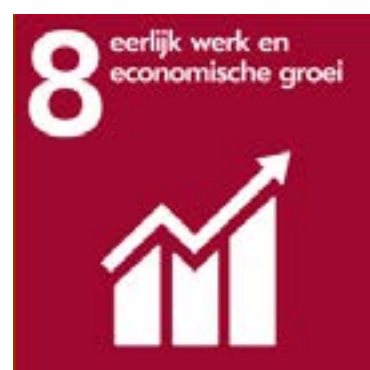


Duurzame Ontwikkelings- doelen

[De Sustainable Development Goals \(oftewel Duurzame Ontwikkelingsdoelen\)](#)

zijn 17 doelen die eraan bijdragen om van de wereld een betere plek te maken in 2030. De doelen zijn afgesproken door de landen die zijn aangesloten bij de Verenigde Naties (VN), waaronder Nederland.

Vanuit Arriva Group is besloten om het werk van alle Arriva landen te verbinden aan vijf SDG's. Het gaat om de volgende:



Doel 8. Eerlijk werk en economische groei

Dit doel gaat over goed werkgeverschap, over eerlijke groei met oog voor het milieu, betekenisvol werk en ondernemerschap en koppelt aan veel wat wij doen op al onze #Routes. Dit lees je terug in het hoofdstuk #RouteToekomst.

Doel 10. Ongelijkheid verminderen

Hierbij gaat het over brede welvaart, gelijke kansen voor iedereen ongeacht leeftijd, gender, beperking, afkomst, religie of economische status. Daarnaast gaat het over goed gereguleerde menswaardige migratie en mobiliteit. Je ziet onze aandacht daarvoor terug in alles wat wij doen op het gebied van Diversiteit & Inclusie, in de gezamenlijke projecten op onze #RouteSamen, in de reisproducten als de Meedoen- en Voor Elkaar-passen en heel tastbaar in de vele deelnemers aan onze ServiceTeams.

Doel 11. Duurzame steden en gemeenschappen

Dit doel komt helemaal terug in de corebusiness van Arriva waarmee wij ons richten op duurzaam en veilig openbaar vervoer voor iedereen (#RouteDuurzaamheid). Daarnaast is het zichtbaar in de activiteiten die we uitvoeren op onze #RouteSamen: acties die we

ondernemen om lokale en regionale initiatieven met de gemeenschap te doen of die te ondersteunen. Een voorbeeld daarvan is onder andere het initiatief 'Limburg voor Limburg' dat wij inzetten in samenwerking met de Provincie Limburg. Hiermee wordt sport en cultuur bereikbaar gemaakt voor kinderen bij wie dat niet vanzelfsprekend is.

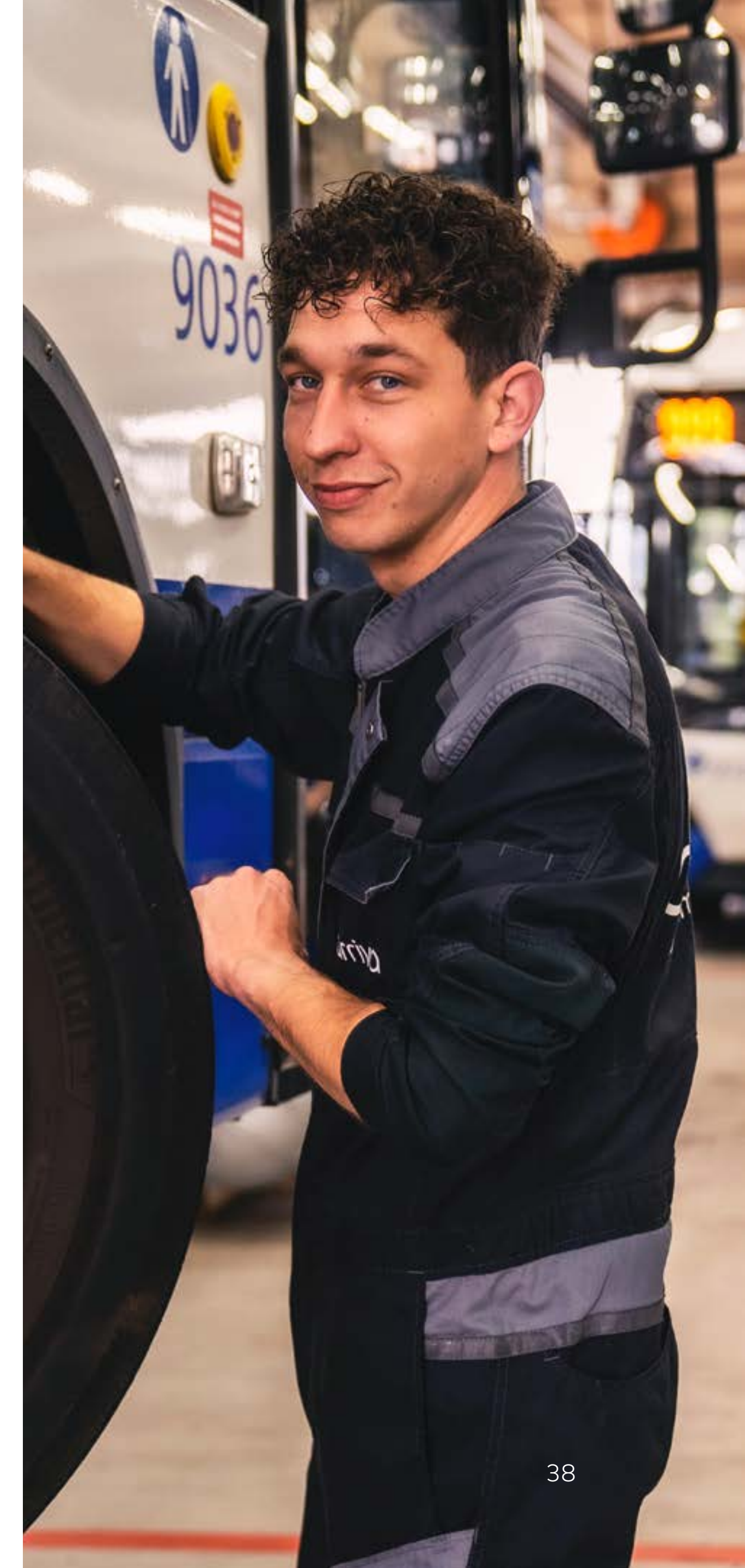
Binnen 'Limburg voor Limburg' zetten we ook in op het aanbieden van openbaar vervoer voor kinderen van de basisschool om hen naar een cultureel of sportief evenement te brengen.

Doel 12. Verantwoorde consumptie en productie

Hierbij gaat het over afval als grondstof, lokaal en duurzaam voedsel, kennis en vaardigheden om duurzaam te denken én te doen. Dit krijgt een plek in Arriva's aandacht voor Reductie, Compensatie en Circulariteit.

Doel 13. Klimaatactie

Onder dit doel worden de kennis en vaardigheden geschaard die nodig zijn om klimaatverandering actief tegen te gaan als mens, burger en professional. En ook de kennis en vaardigheid om ons aan te passen aan klimaatverandering.



Ontwikkeling MVO competenties in een generiek functiehuis

In stappen werkt Arriva toe naar een generiek functiehuis. In 2022 werd het geïmplementeerd voor de medewerkers werkzaam in indirecte functies in de verschillende regio's van Arriva. Met het uniforme functiehuis en de generieke functiebeschrijvingen krijgen medewerkers meer inzicht en loopbaanperspectief. Daarnaast is er in de organisatiebrede competenties meer aandacht voor competenties die bijdragen aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen.

MVO bij afdeling inkoop

Meer dan ooit tevoren kreeg in 2022 het thema MVO de aandacht binnen het inkoopproces van Arriva Nederland. De afdeling Inkoop is dit jaar gestart met het ontwikkelen van een gedeelde visie op het thema en een daarbij passende invulling richting leveranciers vast te stellen.

De stappen die zijn gezet:

- > Uitwerken van begrippenlijst MVO, CO₂, PSO en Circulariteit.
doel: duidelijkheid creëren
- > Uitvragen van deze begrippen bij huidige leveranciers.
doel: wat bestaat er al
- > Uitvragen van deze begrippen in offertetrajecten.
doel: triggeren leveranciers
- > Meewegen van deze variabelen in gunning, naast €, etc.
doel: waardering geven
- > Vinkjes in AHS Crediteuren indien leverancier 'MVO-gekeurd' is.
doel: monitoren
- > Toevoegen vragen MVO in AHS Evaluatie.
doel: meten van MVO
- > Afstudeeropdracht MVO laten uitvoeren in Q2 2022.
doel: objectief informeren

De afdeling werkt in 2023 concrete KPI's verder uit en monitort deze. In 2023 maken ze met tien leveranciers een roadmap waarin de mogelijkheden voor uitwerkingen van MVO en circulariteit een plek krijgen.

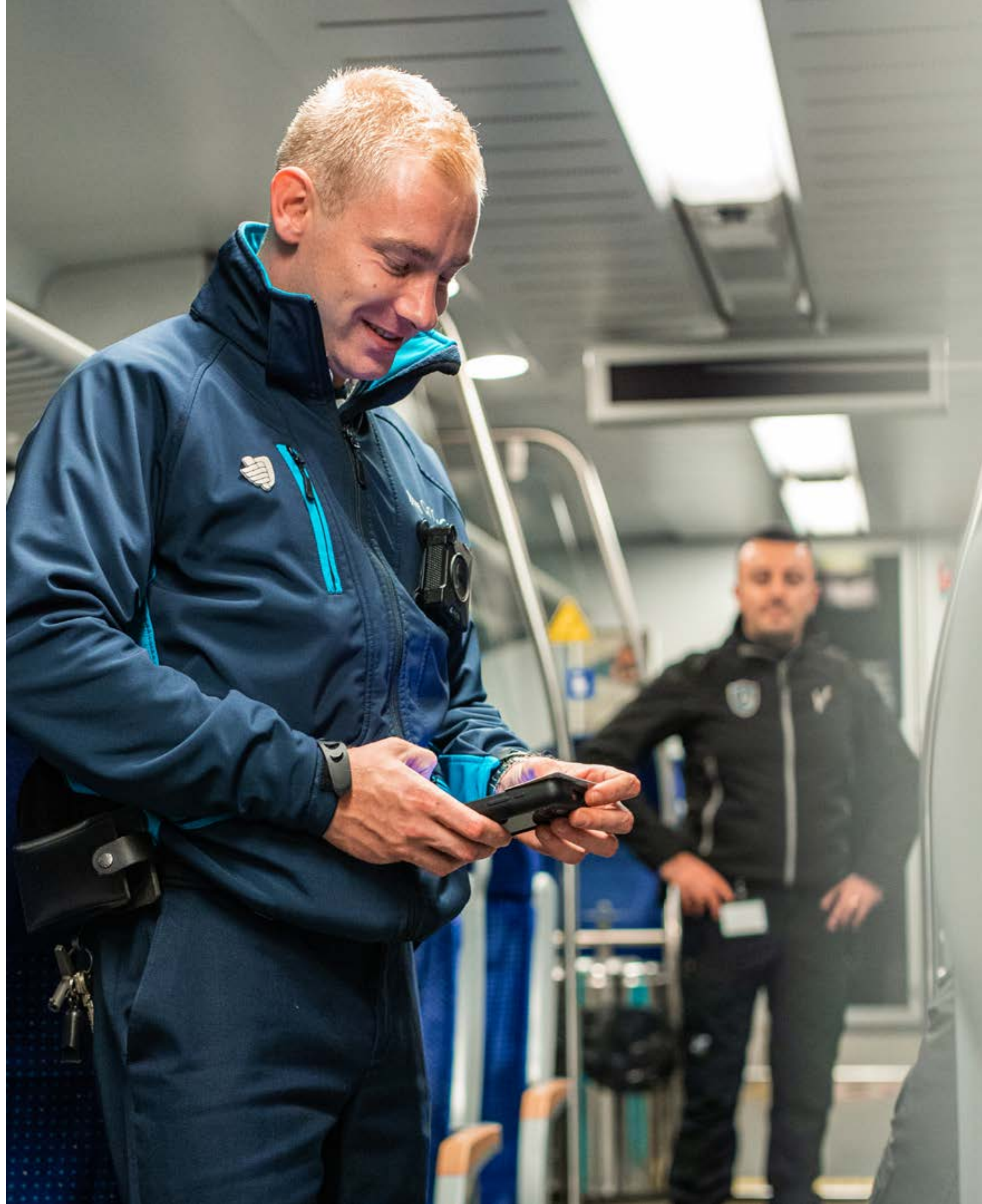


Integrale veiligheid

Integrale veiligheid is een onderwerp dat continue aandacht vraagt. Het is nooit af en ook nooit goed genoeg. Voortdurende focus op én investering in dit thema is nodig; voor ons personeel, voor onze reizigers en zeker ook voor de omgeving waarin wij onze diensten aanbieden. De afdeling QHSE van Arriva zet zich daarvoor dagelijks in met grote en kleine acties. Met een open blik om ontwikkelingen op dit gebied binnen te halen en met een open houding om de bij Arriva opgedane kennis en ervaring te delen met het hele netwerk. Iedere Arriva-regio heeft een eigen verantwoordelijke QHSE-manager in het regionale managementteam.

Personeelsmonitor Sociale Veiligheid

Tweejaarlijks doet Arriva, samen met alle ov-bedrijven mee aan het onderzoek 'Personeelsmonitor Sociale Veiligheid'. De resultaten van het onderzoek uit 2021 hebben we in 2022 verwerkt in verbetertrajecten die binnen Arriva zijn opgestart. Eind 2022 maken de afdeling Integrale Veiligheid en de verschillende regionale QHSE managers zich op voor de volgende Personeelsmonitor in het eerste kwartaal van 2023. Die kan laten zien hoe de beleving van het personeel van de vervoersbedrijven op dit thema is.



Kennishub

Arriva maakt deel uit van een netwerk dat op het gebied van Sociale Veiligheid is verenigd onder leiding van het ministerie van Infrastructuur en Waterstaat. De partners hebben in 2020 een convenant getekend dat speciaal ingaat op de samenwerking op het gebied van Sociale Veiligheid.

In het netwerk zit een vertegenwoordiging van personenvervoerders en een vertegenwoordiging vanuit DOVA (samenwerkingsverband decentrale ov autoriteiten). Naast bijeenkomsten van de kerngroep, het directeuren- en een bestuurlijk overleg is er nu ook een kennishub Sociale Veiligheid. Arriva heeft daarvoor het initiatief genomen. In die open 'space', zijn alle onderzoeken, rapporten en evaluaties terug te vinden van alle bedrijven op het gebied van (sociale) veiligheid. De informatie staat open voor alle deelnemers en wordt beheerd door DOVA.

Arriva is partner in het EU project SAFEbus

Doel van het project is om het risico op een aanslag op of met een bus te minimaliseren. Eind 2023 levert het project daarvoor een rapport op met daarin een set van maatregelen aan de Europese Commissie.

Arriva organiseerde in november 2022 een conferentie voor SAFEbus. Eén van de innovatieve ideeën die Arriva heeft ingebracht – én zelf ook al toepast – is de startonderbreker voor de bus. De afgelopen 3 jaar is dit idee, ontstaan in regio West, verder uitgewerkt. De startonderbreker wordt bij Arriva in alle nieuwe bussen geïmplementeerd. Arriva is daarmee het eerste ov-bedrijf dat dit systeem in hun bussen toepast ([safe bus](#)).

Nieuwe aanpak asielproblematiek op de Vechtdallijnen

In 2022 is het gelukt om definitief tot een afspraak te komen voor de invoering van extra maatregelen voor toezichthoudende medewerkers op de Vechtdallijnen. De maatregelen zijn nodig in verband met de aanhoudende asielproblematiek. Het ministerie van Veiligheid & Justitie en de provincie Drenthe en Overijssel zegden daarvoor jaarlijks – tot het einde van de concessie – hun financiële bijdrages toe. De maatregelen zijn onder andere het inzetten van extra medewerkers (in duo's) en het uitrusten van het personeel met portofoons.



Werkgroep Security OV-NL, COVID maatregelenladder

Tijdens de coronapandemie hebben ov-bedrijven (verenigd in de koepel OV-NL) en ProRail nauw samengewerkt met het doel de veiligheid van medewerkers en reizigers in het ov zo goed als mogelijk te borgen. Dit gebeurde in de Werkgroep Security, die door Arriva in samenwerking met het GVB werd gecoördineerd. Zo zijn alle maatregelen in nauwe afstemming en gefaseerd bij alle bedrijven ingevoerd. De kennis over de ingezette maatregelen is onlangs vastgelegd in een matrix die ingezet kan worden, in het geval het ooit weer nodig mocht zijn. Een van de maatregelen die in de COVID periode in het ov werd ingevoerd, was het zogenaamde kuch- of nu cabinescherm. Binnen de sector is inmiddels besloten dat deze kuchschermen blijven zitten in de voertuigen.

Roadshow Sociale Veiligheid

De afdeling QHSE organiseert roadshows langs de regionale managementteams om kennis, data en ontwikkelingen te delen op het gebied van Sociale Veiligheid. In 2022 gebeurde dat voor de bus-collega's in regio Oost en regio West en voor de trein- en de bus-collega's in regio Limburg. In 2023 wordt dit verder doorgezet.



Q-gesprekken

Meten is Weten. Binnen de afdeling QHSE van Arriva is een data-analist werkzaam die alle gegevens over incidenten verzamelt, interpreteert en analyseert. De informatie die dat oplevert, wordt op verschillende manieren en momenten gedeeld met als doel hiervan te leren. De data wordt ook binnen de verschillende externe netwerken gedeeld waaraan Arriva op het gebied van sociale veiligheid deelneemt. De codering (ABC methodiek) is onlangs verder gedefinieerd waardoor de data die door alle ov bedrijven wordt verzameld nog meer en betere informatie oplevert.

Bronbestand Sociale Veiligheid

Per 2022 is er binnen Arriva nog maar één bronbestand waarin alle data over (sociale) veiligheid en incidenten op gelijk wijze wordt verzameld.

Implementatie Boa van de Toekomst

In april 2021 heeft Arriva een aanvraag gedaan voor de uitbreiding van de geweldsbevoegdheid voor al haar BOA-personeel. Bij het ministerie van Veiligheid & Justitie. In de zomer van 2021 is het pakket aan aanvullende bevoegdheden en de bijbehorende visie vastgesteld.

In 2022 werd onder de naam 'BOA van de Toekomst' het implementatietraject ingezet om alles dat werd vastgelegd in de visie te concretiseren en te borgen in beleid. In de concretisering komt het volledige werkveld aan bod zoals nieuwe kleding, nieuwe uitrusting, nieuwe opleiding en ook de benoeming van de mensen in twee nieuwe functies. De nieuwe functies zijn: steward BOA OV en medewerker Service & Veiligheid. Bij elke regio is ook één coördinerende medewerker benoemd; de vakspecialist BOA OV. Jaarlijks wordt er een audit gehouden om te bekijken of alle nieuwe processen in de praktijk werken en of er verbeteringen mogelijk zijn. Vanaf 2022 kregen de stewards BOA OV en medewerkers Service & Veiligheid de mogelijkheid om een tolkenservice in te zetten bij het uitvoeren van hun werkzaamheden. Deze 'tolkentelefoon' maakt sinds 2022 deel uit van de standaard middelen.



En zo gaan we door op onze #Routes.
Elke dag verheugen we ons om aan de slag te zijn
met dat waarop we in het MVO-verslag van 2023
weer met trots mogen terugkijken.



EEN GOEDE REIS VOOR IEDEEN

Tekst en Opmaak:
Corporate Communicatie Arriva Nederland