

# Arriva verbindt

## MVO jaarverslag 2019

- > Gezonde Leefomgeving
- > Sociale Betrokkenheid
- > Diversiteit & Inclusie





# Inhoudsopgave

## Inleiding

### **Gezonde Leefomgeving**

- > Onderweg naar vervoermiddelen zonder CO<sub>2</sub> uitstoot
- > Duurzame gebouwen
- > Duurzaamheid doen we samen

### **Sociale betrokkenheid**

- > Prestatieladder Socialer Ondernemen trede 1
- > Kans op een loopbaan bij Arriva via de Serviceteams
- > Sponsor en supporter
- > Sociale vervoersproducten en oplossingen

### **Diversiteit en Inclusie**

- > Jong talent achter het stuur
- > Meer vrouwen door de hele organisatie

# 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 een waardevolle bijdrage leveren aan onze samenleving als geheel. Maatschappelijk en verantwoord met oog voor onze omgeving. Hier zetten we ons iedere dag weer voor in. Dat is onze ambitie.

## 2019

In 2019 hebben we dit kracht bijgezet door drie relevante thema's als onderscheidend te bestempelen en zo ons MVO-beleid een meer duidelijke invulling te geven.

### Deze thema's zijn:

- > Gezonde Leefomgeving,
- > Sociale Betrokkenheid
- > Diversiteit & Inclusie

**We hebben hierin flinke stappen gemaakt.  
Dit zie je terug in dit jaarverslag van 2019.  
En onze ambitie reikt verder.**

In 2020 gaan we voor nog grotere stappen. We zijn ambitieus en dat willen we bekrachtigen door ons in 2020 te laten certificeren op verschillende prestatieladders zoals de MVO Prestatieladder, de CO<sub>2</sub>-Prestatieladder en de Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO). In 2019 hebben we ons certificaat op trede 1 van de PSO-ladder behaald, we gaan door voor meer.

**'Wij willen een waardevolle bijdrage leveren aan onze samenleving als geheel.'**

We verbreden ook het scala van belangrijke onderwerpen binnen het thema MVO. Naast de drie specifieke thema's uit 2019 zetten we daarnaast ook in op thema's zoals Eerlijk Zakendoen, Veiligheid en Gezondheid & Effecten op de samenleving.



# Gezonde Leefomgeving

We werken dag in dag uit aan onze ambitie om het goed te doen op gebied van klimaat en leefomgeving. Dat betekent dat er een veelheid van acties werd ingezet, zowel grote en kleine stappen. Vanuit de constatering in 2018 dat er meer samenhang en visie moest komen om de ambitie verder vorm te geven, startten we in 2019 eerst met structurering. Eén onderdeel hiervan is het *Programma Duurzaamheid*.

Het aantrekken van een programmamanager Duurzaamheid en het opstellen van beleid was een van de eerste stappen.

100%  
ELEKTRISCH



## Een selectie van de overige onderdelen/acties uit 2019:

- > Uitrol afvalscheiding  
Doel in 2018: 86% restafval >> **2019: 68%**  
>> doelstelling in 2021: 50%
- > Invoering elektrische bussen (ZE Zero Emissie) in 2019
  - >> ZE bussen Leeuwarden (Noord) +7
  - >> ZE bussen Limburg + 55
  - >> ZE Leiden (West) +23



## Lees ook het artikel over de elektrische vloot van Arriva in OV-Magazine van oktober 2019



- > Invoering kartonnen koffiecups met interne promotiecampagne op hergebruik
- > Plan van aanpak ombouw dieselbussen tot waterstof bussen
- > Opstart aanpassing leasebeleid met elektrisch leasen



- > Start samenwerking TU Delft ontwikkeling CO<sub>2</sub>-Barometer

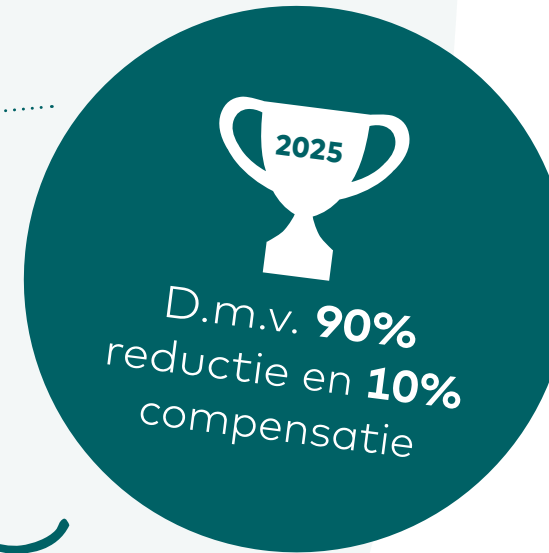


Presentatie tijdens klimaatop Noord 2019

# Duurzaamheid Factsheet 2019

We werken dag in dag uit aan onze doelstellingen voor het klimaat en de leefomgeving. Met grote en kleine stappen bewegen we naar ons doel om in 2025 CO<sub>2</sub>-neutraal te zijn. Dat doen we door 90 procent van onze CO<sub>2</sub> uitstoot te reduceren en 10 procent te compenseren.

## Doelstelling Arriva NL CO<sub>2</sub> neutraal in 2025



- Samen voor groen.** Vanaf begin 2018 sparen reizigers van Arriva in het hele land mee voor bomen via het **Samen voor Groen-programma**.
  - > Inmiddels zijn er samen met de reizigers nu bijna **23.000** bomen gespaard.
  - > Door de aanplant halen we CO<sub>2</sub> uit de atmosfeer.
  - > De helft van de bomen planten we in Nederland de andere helft in de tropen.
  - > Ruim **15.500** bomen zijn geplant >> de volgende plantactie met **5.000** bomen in Oeganda staat op stapel.



## Zero emissie.

- > **157** elektrische bussen in de verschillende regio's (ruim 30% van het totaal aantal ZE bussen in heel Nederland).
- > **65** auto laadpalen.
- > **150** bus laadpalen.



## Electriciteit.

- Aantal locaties met LED-verlichting: **70** panden
- > 3 locaties energieneutraal: Maastricht (Korvetweg 26), Dokkum (Stationsweg 15) en Leeuwarden (Marshallweg 12/14)
- > Aantal slimme meters: **126**
- > Aantal zonnepanelen bij Arriva totaal: **2.679**



## Afval(scheiding).

- > Is in 3 locaties uitgerold: Hoofdkantoor Oost en Brabant.
- > Aantal geplaatste afvaleilanden: **66**
- > Op de planning: met inkoop bekijken hoe we toiletpapier, gemaakt van onze verwerkte koffiebekers, kunnen afnemen.



## Watergebruik.

- Locaties met buffertanks (wassen op regenwater):
  - > Tilburg
  - > Oosterwolde
  - > Leeuwarden
  - > Sneek



### Onderweg naar vervoermiddelen zonder CO<sub>2</sub> uitstoot

Samen met onze opdrachtgevers en partners vervangen en moderniseren we de vervoermiddelen om de uitstoot van CO<sub>2</sub> steeds verder te beperken. In onder andere Leeuwarden, 's-Hertogenbosch, Leiden en in de hele provincie Limburg rijden we met steeds meer elektrische bussen. In Oosterwolde zijn we gestart met het rijden van onze bussen op HVO, biodiesel gemaakt van afvaloliën en vetten. Daarnaast rijden ook een aantal bussen van Arriva Touring op HVO.

Onze treinvloot maakt ook grote stappen. Onze nieuwe flexibele innovatieve treinen (WINK) starten met het rijden op HVO en kunnen daarna over op elektriciteit als er partiële bovenleiding is.

*Om onze uitstoot inzichtelijk te maken hebben we onze CO<sub>2</sub> footprint van 2019 in kaart gebracht.*

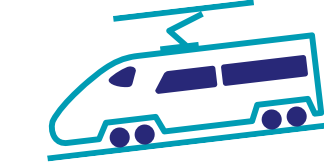


## Footprint 2019

**Doelstelling Arriva NL**  
CO<sub>2</sub> neutraal in 2025



**Bus**  
104 miljoen  
CO<sub>2</sub> in kg



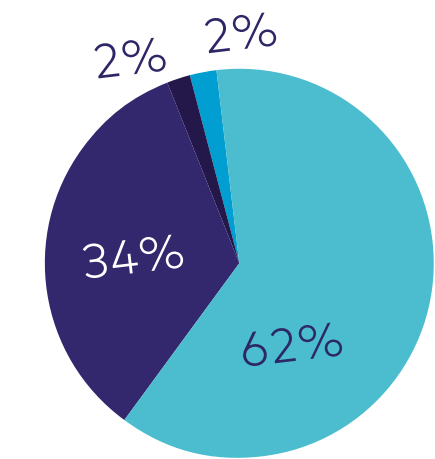
**Trein**  
57 miljoen  
CO<sub>2</sub> in kg



**Aquabus\***  
4 miljoen  
CO<sub>2</sub> in kg



**Organisatie**  
4 miljoen  
CO<sub>2</sub> in kg



■ Bus  
■ Trein  
■ Aquabus  
■ Organisatie

**Totaal CO<sub>2</sub> in kg: 169 miljoen\*\***

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

a DB company

### Duurzame gebouwen

Ook voor onze huisvesting kijken we zoveel mogelijk naar duurzame oplossingen. Zo hebben onze vestigingen in onder andere Leeuwarden, Meppel en Oosterwolde, maar ook de garage in Heerenveen en de werkplaats in Maastricht zonnepanelen. Binnen de vestigingen gebruiken we sensoren om het waterverbruik te beperken en ledlampen en bewegingsmelders om de energieconsumptie te laten dalen. Natuurlijk doen we aan afvalscheiding.

Bij nieuwbouw is het klimaat een structureel onderdeel van de opdracht. Zo is de nieuwe werkplaats in Maastricht zelfvoorzienend. Deze werkplaats is gasloos en voorzien van zonnepanelen.





### Duurzaamheid doen we samen

Naast onze eigen initiatieven werken we samen en ondersteunen we projecten van onze partners. Zo ontwikkelen we met kunstenaar Claudy Jongstra duurzame Arriva kleding op basis van lokale grondstoffen en afvalplastic.

Samen met reizigers sparen we voor bomen met het landelijke 'Samen voor Groen' programma. Hiermee worden er bomen in zowel Nederland als in de tropen aangeplant. Onze teller staat al boven de 30.000 bomen en blijft oplopen!

Met het project 'Silence of the Bees' stimuleren we de bijenpopulatie. Zowel in de bermen van onze trajecten als in de tuinen van onze medewerkers thuis geven we ruimte aan de biodiversiteit. Het stationsgebied van Mantgum wordt ingericht als duurzame ontmoetingsplek. De aftrap werd gedaan met de plaatsing van het zitmeubel 'folly for diversity'.



*Kunstenaar Hans Achterbosch  
op de Folly in Mantgum*





# Sociale Betrokkenheid

We maken deel uit van de maatschappij en samen streven we ernaar om die een beetje mooier te maken dan dat die gisteren was. We investeren in sociale producten en hebben daarbij aandacht voor cultuur, natuur en sport. Zowel op landelijk, maar juist ook op lokaal niveau dragen we graag ons steentje bij.

Onze doelstellingen voor Socialer Ondernemen maken onderdeel uit van het Sociaal Arbeidsplan 2016 -2020.

## **In 2019 wilden we:**

- > Zo'n 320 mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan werk helpen bij Arriva (voor 304 mensen is dat ook gelukt)
- > Trede 1 behalen van de Prestatieladder Socialer Ondernemen (trede 1 behaald in 2019)





## Prestatieladder Socialer

### Ondernemen: we halen trede 1

Per 1 januari 2019 hebben we Trede 1 behaald op de Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO) van TNO.

Maandag 11 februari overhandigde bestuurder en mede-initiatiefnemer van PSO-Nederland, Yuri Starrenburg het certificaat aan Anne Hettinga, voorzitter Raad van Bestuur Arriva Nederland. Daarnaast werd het Serviceteam Noordelijke Lijnen gepresenteerd. Een prachtig praktijkvoorbeeld van Arriva's sociale karakter.

**Met het behalen van deze PSO trede 1 laten we zien dat we voldoen aan de kwalitatieve eisen met betrekking tot passend werk, integratie, functioneren, ontwikkeling en begeleiding.**



## Trede 1 PSO voor Arriva Nederland

PSO-Nederland verklaart dat Arriva Personenvervoer Nederland B.V. voldoet aan de normen voor Trede 1 van de Prestatieladder Socialer Ondernemen (PSO).

PSO  
prestatieladder  
socialer  
ondernemen

arriva  
a DB company



### Kans op een loopbaan bij Arriva via de Serviceteams

Sinds 2016 investeren we landelijk in het bieden van werkplekken aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Denk bijvoorbeeld aan mensen met een arbeidshandicap, andere etnische achtergrond of mensen die al langere tijd thuis zitten. In 2016 startte het Service team in regio Oost. met een Serviceteam in regio Oost. Het concept bleek succesvol. Sinds begin 2019 is er daarom ook in het Noorden een Serviceteam aan het werk.

Inmiddels hebben we landelijk al ruim 300 mensen een kans geboden op een mooie loopbaan. Hiermee ontstaat er meer diversiteit in het personeelsbestand en nemen we onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. De groei in sociaal ondernemen zetten we voortvarend door en streven we naar het behalen van een volgende trede.



### Praktijkvoorbeeld Serviceteam Noordelijke Lijnen

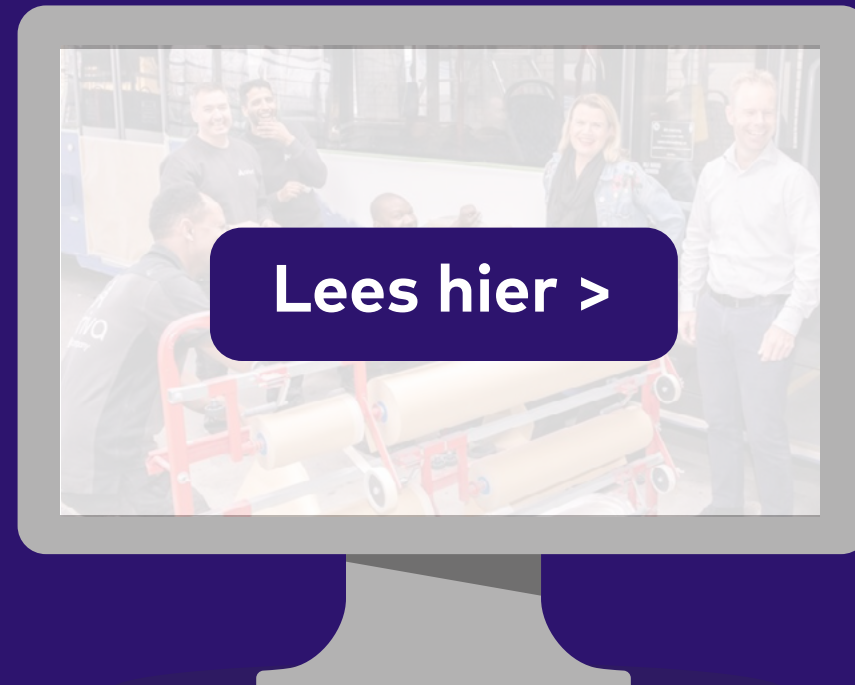
Begin februari 2019 startte het Serviceteam Noordelijke Lijnen. Het is een voorbeeld uit de praktijk waarmee Arriva haar sociale karakter laat zien. Het Serviceteam bestaat uit 8 jongeren. Zij zijn afkomstig uit Eritrea. Zij volgden aan ROC Friese Poort een Entreeopleiding. Daarmee kregen zij hun entree tot de arbeidsmarkt. Deze start maken zij concreet binnen het Serviceteam waar ze als servicemedewerker aan de slag gaan. De servicemedewerkers bieden service aan onze reizigers, helpen op de diverse treinstations en helpen met het opruimen in de treinen.



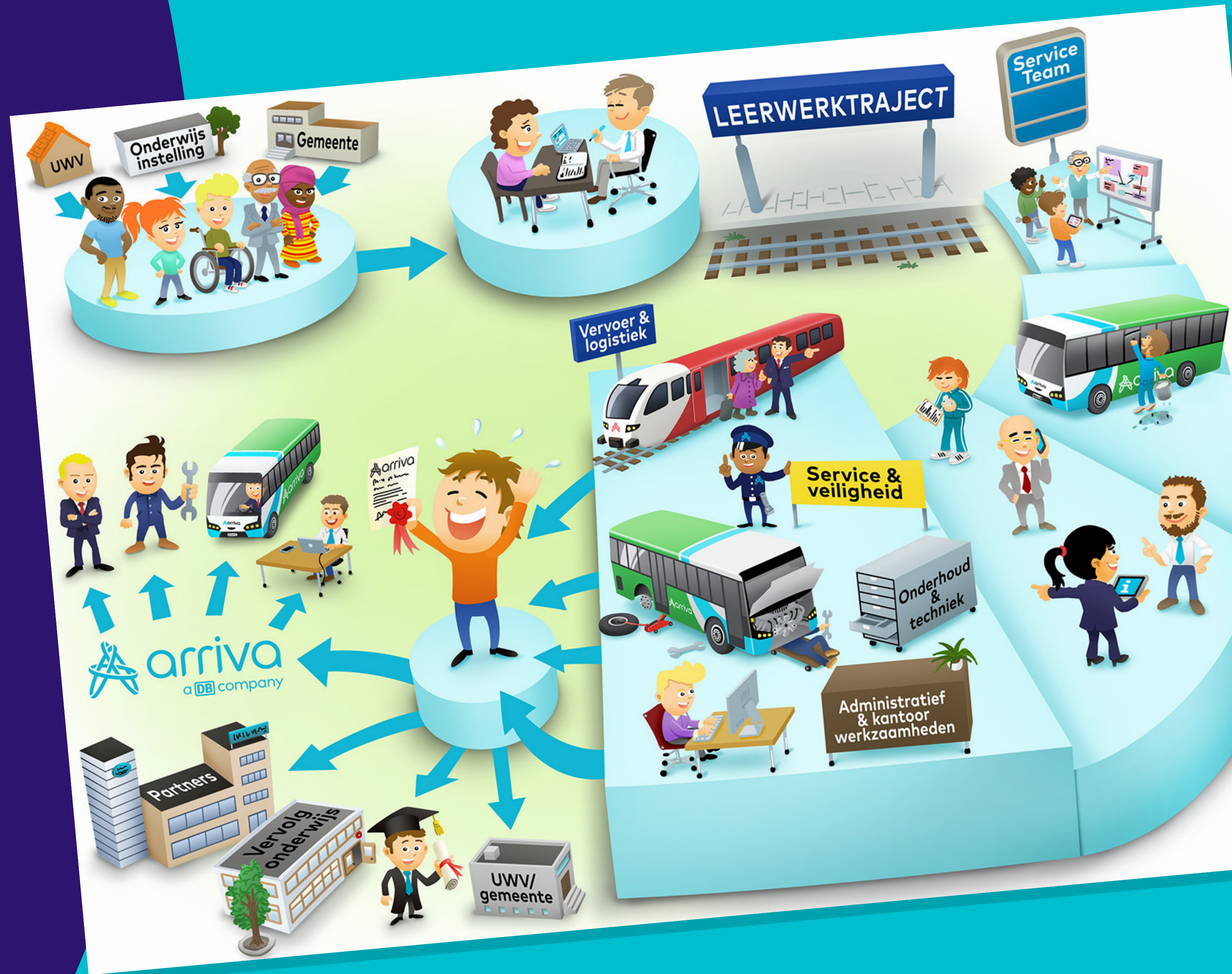


## Praktijkvoorbeelden uit het hele land

- > Ruim 60 studenten zijn in 2019 gestart met een BBL-opleiding tot buschauffeur. Samen met erkende ROC-opleidingen worden de studenten binnen één jaar, middels een combinatie van leren en werken, opgeleid tot volwaardig buschauffeur.
- > In Oost-Nederland werkt het Serviceteam. Dit zijn mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt die als servicemedewerker nu bij Arriva werken. Wij bieden hen de mogelijkheid een opleiding te volgen en verder door te groeien.



- > In Limburg wordt de Personeel Ophaal Dienst gereden door medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt.
- > In de provincie Zuid-Holland werken zogenaamde cleanteams bij Arriva. Die teams bestaan uit mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt die de bussen schoonmaken.
- > En in Brabant werken medewerkers van IBN (Integrale Bedrijven Noordoost-Brabant) mee met het coördineren van gevonden en verloren voorwerpen (iLost).





## Sponsor en supporter

Via partnerships en sponsoring op het gebied van sport, cultuur en milieu zorgen we in al onze regio's voor kleine en grote impulsen om ambities van anderen waar te maken.

[Lees hier meer over ons sponsorbeleid >](#)

Zo zijn wij de trotse aanvoerder van Ambitie van BrabantSport. We verbinden sport met mobiliteit. In Brabant rijdt de speciale BrabantSport-bus voor atleten en coaches. In Limburg geven we via het project Limburg Sponsort Limburg kinderen de kans om een museum te bezoeken, naar zwembaden te gaan of een sport te beoefenen.





# JINC

## Arriva Bliksemstage

184 kinderen volgden een bliksemstage bij Arriva. Als je niet weet wat er te koop is, kan je ook niet kiezen. Klinkt logisch, maar voor veel jongeren gaat die wijsheid niet op. Ze moeten namelijk wél kiezen. Ook als ze geen idee hebben wat ze kunnen en willen worden. Daarom organiseert JINC met bedrijven, zoals ook met Arriva, het project Bliksemstage. Leerlingen van de basisschool en het vmbo ontdekken daarbij wat voor sectoren en beroepen er bestaan.

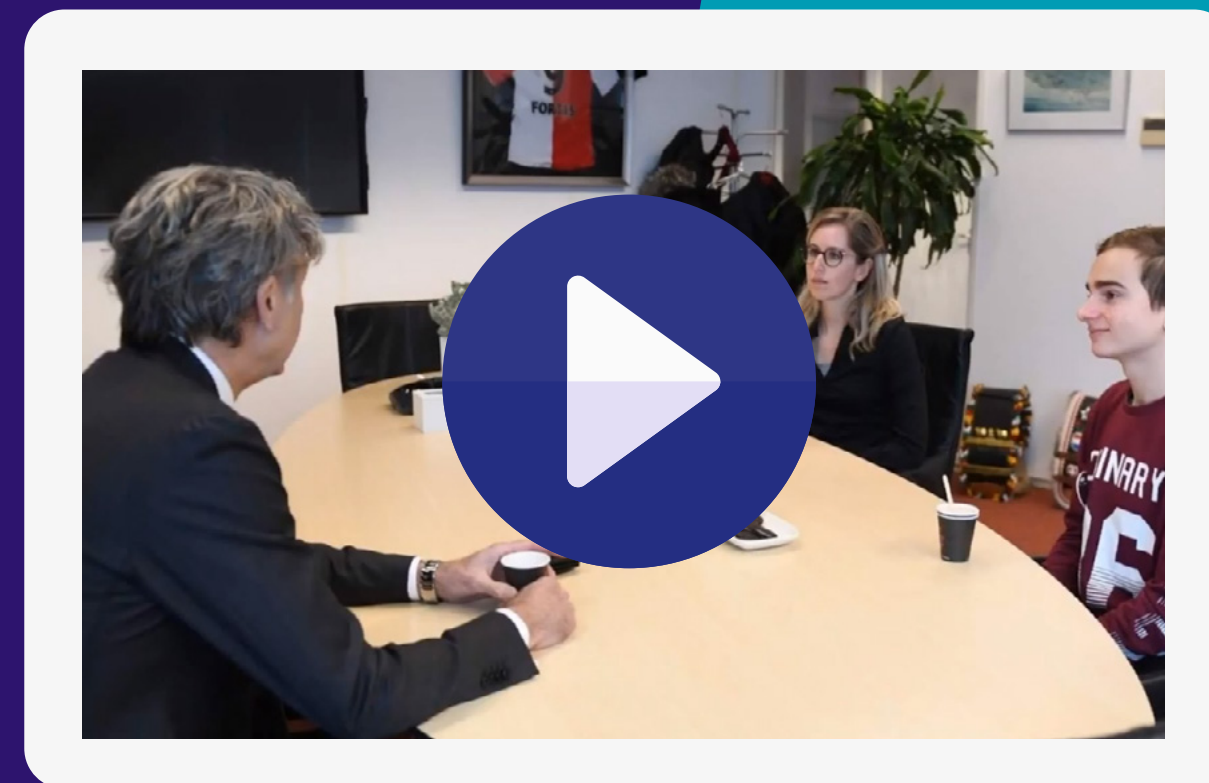
**'Als je niet weet wat er te koop is, kan je ook niet kiezen.'**



## Baas van Morgen

6 leerlingen waren één dag de Baas van Morgen in de regio's van Arriva en op het hoofdkantoor. Geen betere manier om kinderen te inspireren het beste uit zichzelf te halen dan door ze een dag de touwtjes in handen te geven. JINC Baas van Morgen, dit jaar gehouden op 23 januari 2019, biedt die kans aan honderden scholieren uit wijken met een sociaaleconomische achterstand.

Bekijk hiernaast hoe de dag voor de Bazen van Morgen is verlopen:



## Sollicitatietraining

110 kinderen oefenden een sollicitatiegesprek met één van de managers uit de regio's van Arriva. Jezelf voorstellen, oogcontact maken, vragen stellen. Het is zo simpel als wat, maar je moet het wel even weten. Tijdens een Sollicitatietraining leren jongeren hoe ze indruk kunnen maken op een potentiële baas.



## Sociale vervoersproducten en oplossingen

### Voor Elkaar Pas

Speciaal voor leerlingen in het leerlingenvervoer, medewerkers van sociale werkplaatsen en cliënten die gebruikmaken van de Wet langdurige zorg (Wlz) en de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) hebben we de Voor Elkaar Pas ontwikkeld. Hiermee kunnen zij gemakkelijk zelfstandig reizen met het openbaar vervoer, net als iedereen!



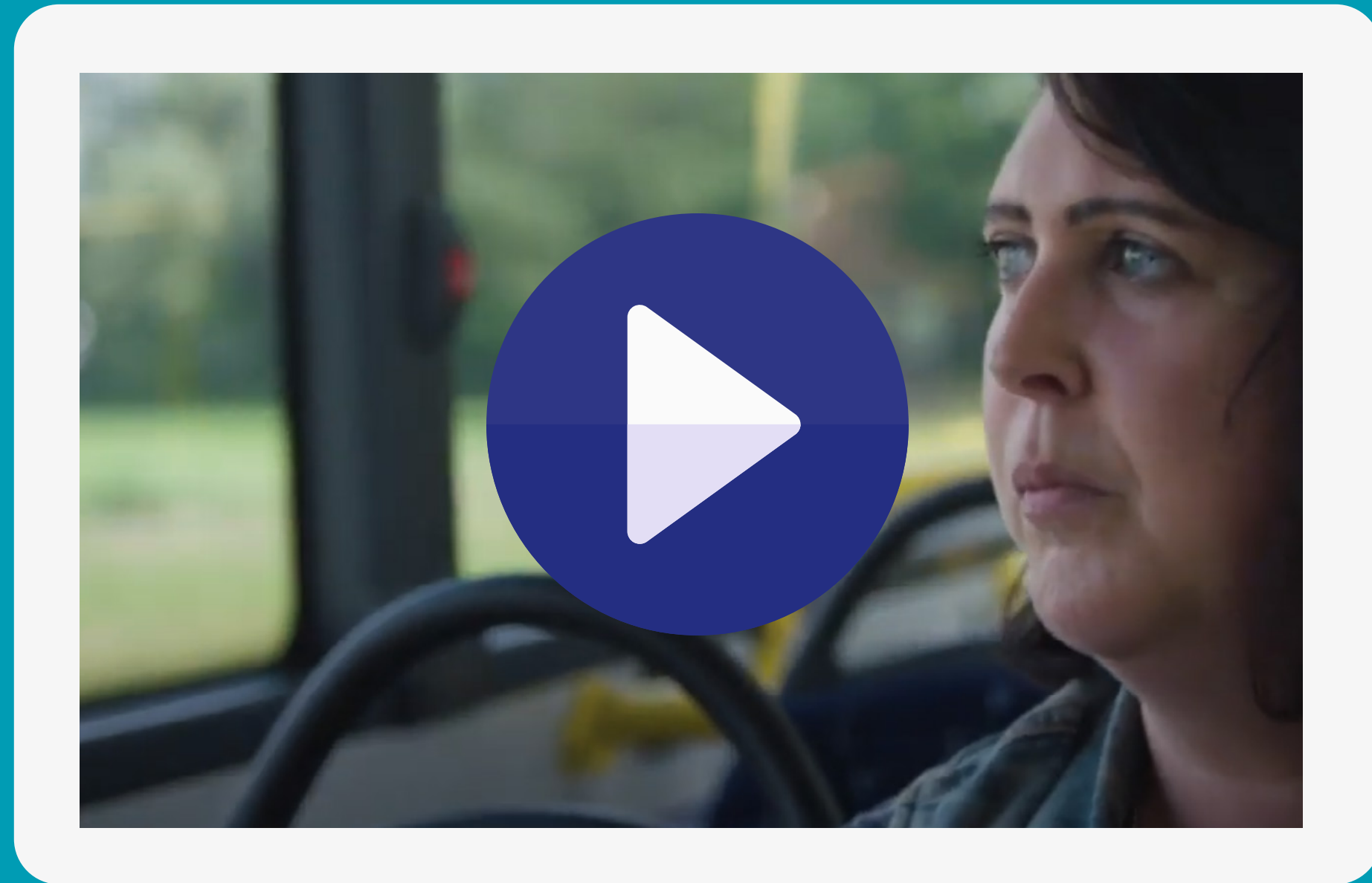
Een mooie samenwerking met Gemeente Gouda startte op 4 oktober. De Voor Elkaar Pas voor Wmo-klanten van de GroeneHarthopper. Zij kunnen voortaan gratis reizen met de Arriva bussen in de regio Zuid-Holland Noord! Dit vergroot de mogelijkheden om zelfstandig te kunnen reizen.



## Meedoen Pas

Voor en met gemeenten is de Meedoen Pas ontwikkeld. Statushouders, minima en cliënten uit de Participatiewet krijgen toegang tot specifieke producten via een OV-chipkaart.

Hierdoor kunnen ook de mensen in deze doelgroepen gebruik maken van openbaar vervoer en aansluiten in en bij de maatschappij.





# Diversiteit en Inclusie

Wij vinden dat het openbaar vervoer er voor iedereen is. We zijn trots op de diversiteit van de Nederlandse samenleving en streven ernaar dat de mensen van Arriva net zo divers zijn als onze reizigers. We hebben naast leeftijd, sekse en geaardheid speciaal oog voor de culturele, religieuze en etnische diversiteit. Onze sociale verantwoordelijkheid groeit steeds verder.

In 2018 en 2019 stond het jaarthema Diversiteit centraal binnen onze organisatie. Er werd actief ingezet op interne communicatie over het belang van diversiteit bij Arriva. Daarnaast zijn targets opgesteld om de groei van diversiteit in het medewerkersbestand daadwerkelijk te realiseren. De 'Week van de Diversiteit' krijgt ook in 2020 een vervolg.

## Jong talent achter het stuur

We zijn actief bezig met het aantrekken van jong talent binnen ons personeelsbestand. We werven en leiden jonge mensen op tot chauffeur en machinist en doen veel om werken binnen Arriva voor de nieuwe generaties aantrekkelijk te maken. In 2019 is 57% van de directe medewerkers die zijn aangenomen jonger dan 45 jaar. We streven ernaar dat eind 2022 rond de 35 tot 40% van ons rijdend personeel tussen de 25 en 45 jaar oud is.





### Young Arriva Day

Op initiatief van oud-trainees (inmiddels in vaste dienst werkzaam bij Arriva) werd in 2019 de eerste Young Arriva-dag georganiseerd voor medewerkers onder de 35 jaar van regio Noord, Arriva Touring en het hoofdkantoor. Een Young Arriva-netwerk stelt de jonge medewerkers in staat om elkaar en de organisatie te leren kennen en zo de aantrekkingskracht van Arriva als werkgever voor jongeren te vergroten.

## 'De aantrekkingskracht van Arriva als werkgever voor jongeren te vergroten.'

### Meer vrouwen door de hele organisatie

We zien dat er nog ruimte is voor meer vrouwen bij Arriva Nederland. Voor zowel achter het stuur, op de bok of aan het roer, zijn wij actief op zoek naar vrouwen. Ook binnen ons management zijn er nog volop kansen. Wij zijn ervan overtuigd dat actief sturen op de juiste verhouding man/vrouw ons helpt om de kwaliteit van onze dienstverlening verder te verbeteren.

In 2019 was het doel om voor het einde van het jaar 16% vrouwen in dienst te hebben in de categorie rijdend- ofwel 'direct personeel'. We hebben in 2019 14,5% gerealiseerd. Het streven was daarnaast om in 2019 29% vrouwen aan het werk te hebben in de categorie 'indirect personeel' - we hebben 31% behaald.

De doelstelling is om eind 2022 22% vrouwen in dienst te hebben in de categorie 'direct personeel' en 38% procent vrouwen in dienst te hebben in de categorie 'indirect'.



**Hé 35-minner,  
tot 28 juni 2019!**

#YoungArriva #Diversiteit #ArrivaNederland

Meer weten? Kijk dan snel op intranet en/of check je mail



a  company



Kijk! Zij praten mee over het onderwerp Diversiteit & Inclusie. Het is de Week van de Diversiteit bij Arriva. Medewerkers worden in de gelegenheid gesteld ideeën in de Diversiteitsboxen te droppen. Zo zetten we samen de stap naar meer Diversiteit & Inclusie.



## DIVERSITEIT EN INCLUSIE BIJ ARRIVA IN CIJFERS

Arriva is een organisatie die diversiteit en inclusie hoog in het vaandel heeft staan. Door middel van verschillende projecten zorgen we voor een steeds diverser personeelsbestand. En dat zien we ook terug in onze cijfers. De redactie van Arrivaria zette de meeste bijzondere cijfers op een rij.

**1**  
2018

**2**  
2020

**PSD (MENSEN MET EEN AFSTAND TOT DE ARBEIDSMARKT)**

- 2017: 44 medewerkers
- 2018: 195 medewerkers
- 2019: 162 medewerkers

**MAN/VROUW VERDELING**

- 3.967 man
- 789 vrouw

In percentages is dat ongeveer 83 om 17 procent! Maar, het aantal vrouwen groeit ten opzichte van het aantal mannen in begin 2019.

**BBL MEDEWERKERS TOT NU TOE BIJ ONS IN DIENST (VANAF MEI 2018 BEGONNEN MET BBL TRAJECTEN)**

- Machinisten 55
- Buschauffeurs 114

**LEEFTIJDSVERDELING AANTAL MEDEWERKERS**

AANTAL MEDEWERKERS	LEEFTIJD
176	0-24
560	24-34
667	34-44
1171	44-54
1038	54-59
1203	59-65
74	65-99

### Week van de Diversiteit

Nu ons personeelsbestand steeds diverser wordt, ontstaan er nieuwe uitdagingen. Hoe gaan we met elkaar om? Begrijpen we collega's die er anders uitzien, een andere seksuele geaardheid of etnische achtergrond of andere gewoonten hebben? Managers kunnen het bijvoorbeeld moeilijk vinden om met signalen van pesten of discriminatie om te gaan. Het geldt immers voor ons allemaal dat we ons niet altijd bewust zijn van onze eigen vooroordelen.

**In 2019 hebben we medewerkers actief opgeroepen om met ons mee te werken.**



