



ARRIVA SERVICETEAM: MENSEN MET AFSTAND TOT DE ARBEIDSMARKT

OPSTAP NAAR CARRIÈREKANSSEN

Steeds meer ondernemers krijgen oog voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt, maar er actief een onderdeel van het beleid van maken, dat is een tweede. Binnen Oost-Gelderland biedt Arriva deze doelgroep de mogelijkheid om werkritme op te doen in het ServiceTeam, dat daarmee een mooie en laagdrempelige opstap vormt naar nieuwe carrièrekansen.

“Feitelijk willen we iets terugdoen voor de maatschappij en omhoog klimmen op de prestatieladder sociaal ondernemen”, legt Lieke Wigger, HR-manager in de regio Oost bij Arriva, uit. Een logische keuze, gezien de maatschappelijke rol van de vervoerorganisatie, die tot de grootste van Nederland behoort. Met betrekking tot die marktpositie geeft Wigger wat feiten en cijfers: “We verzorgen gemiddeld 500.000 reizen per dag, dat wil zeggen in- en uitcheckmomenten. In bijna alle provincies zijn we actief,

namelijk Friesland, Groningen, Drenthe, Overijssel, Gelderland, Flevoland, Noord-Brabant, Limburg en het noordelijke gedeelte van Zuid-Holland; in totaal betreft het twaalf concessies. Onze organisatie, die indirect deel uitmaakt van Deutsche Bahn, telt 5.500 medewerkers. Het hoofdkantoor staat in Heerenveen en verspreid over Nederland hebben we 43 vestigingen en zeventig pauselocaties.”

PROEF

In Oost-Gelderland zou je van een proef mogen spreken bij het in 2016 opgestarte ServiceTeam van Arriva, dat ruimte biedt aan maximaal dertig mensen (tegelijkertijd) met een afstand tot de arbeidsmarkt om zich te ontwikkelen in een werkritme en zich voor te bereiden op een carrière die bij ze past. "Het begon heel klein, onder begeleiding van een gespecialiseerde organisatie op dit gebied", vertelt Wigger. "Voor ons was het allemaal nieuwe materie. Hoe stuur je deze mensen aan en wat mag je van ze verwachten? Welke uitdagingen ontmoet je daarbij? Hoe vraag je eventuele subsidies aan en met welke partijen in de markt zou je kunnen samenwerken? Met ondersteuning van een goede sparringpartner met een kritische houding rollen we het ServiceTeam-concept nu uit in andere regio's, waarbij we in eerste instantie ons vizier op het traject Emmen en Zwolle richten. Een samenwerking met de asielzoekerscentra in Ter Apel en Hardenberg behoort tot de opties."

INBURGERINGSTRAJECT

Mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, dat vormt een ruim begrip. Sommigen hebben bijvoorbeeld een Wajong-uitkering omdat ze wegens een ziekte of gebrek geen mogelijkheden tot een reguliere baan hebben, anderen zitten al heel lang thuis in de WW of kregen niet de kans om hun school af te maken en komen heel moeilijk aan een baan. Daarnaast werken we met statushouders, dat wil zeggen vluchtelingen met een tijdelijke verblijfstatus, die hen de mogelijkheid geeft een opleiding te volgen en te werken in Nederland. Ze moeten niet alleen de taal onder de knie krijgen, maar ook vertrouwd raken met onze cultuur. In ons geval betekent dat bijvoorbeeld dat een bus volgens de dienstregeling rijdt en niet wanneer de chauffeur toevallig zin heeft om achter het stuur te kruipen. Contact met collega's helpt hen al een stuk op weg en wij zorgen voor extra taalcursussen. In samenwerking met het Graafschap College in Doetinchem bieden we alle medewerkers van het ServiceTeam de mogelijkheid een opleiding te volgen en een diploma te behalen. Dat gebeurt op MBO-entreeniveau, maar dan bij ons op de eigen locaties. Deze groep vindt school over het algemeen niet zo leuk, daarom beperken wij dat tot enkele uren per dag en dan intern, tussen het werken in de praktijk door."

**WE
VERZORGEN
GEMIDDELD
500.000
REIZEN PER
DAG**

Lieke Wigger



RIJDENDE BANENMARKT

De doorstroom naar een vervolgopleiding of een reguliere functie bij Arriva en haar partners is hoog, wat om een behoorlijke instroom vraagt. Hoe bereik je deze doelgroep met een diversiteit aan achtergronden en 'rugzakjes'? "Via een samenwerking met partners, zoals de provincie Gelderland, gemeentes die langs de spoorlijnen liggen en hun 'kaartenbak' willen verkleinen alsmede graag de veiligheid op stations verhogen, werkgevers-servicepunten via het UWV, sociale werkvoorzieningen en het Graafschap College", zegt Wigger. "Vorig jaar hebben we de handen ineengeslagen en de Rijdende Banenmarkt geïntroduceerd: een Arriva-bus die op verschillende plaatsen in Zutphen en Doetinchem stopte en daar twee à drie uur bleef staan. Mensen konden zich van tevoren via internet aanmelden, zodat we zeker wisten dat we de juiste doelgroep zouden krijgen. In de bus konden ze informatie vergaren over de verschillende vacatures en wat het inhoudt om voor Arriva te werken. Ook waren er chauffeurs, machinisten en stewards - zoals wij onze conducteurs noemen - aanwezig om uitleg te geven over hun functies. Heel divers, dus. Op 11 april zullen we de Rijdende Banenmarkt wederom organiseren; we bekijken nog even in welke plaatsen."



COÖRDINATOR, JOBCOACH

Het ServiceTeam van Arriva biedt plek aan dertig mensen en concentreert zich, op dit moment, op Winterswijk, Zutphen en Doetinchem. "We laten de medewerkers van het ServiceTeam niet zomaar los: een coördinator begeleidt hen en vervult daarbij tevens de rol van interne jobcoach. Elke dag verzamelt de groep om negen uur 's ochtends. Iedereen arriveert in Arriva-kleding en dan maakt de coördinator een praatje met deze en gene, bovendien controleert hij of de mensen op tijd zijn. Zoniet, dan zoekt hij uit wat er speelt. Vervolgens vindt een indeling van de groep in wisselende teams plaats, afhankelijk van de werkzaamheden. Die variatie in samenstelling levert in de praktijk geen problemen op, want iedereen kent elkaar al. Daarbij moet je in de planning rekening houden met mensen die niet fulltime werken. We kijken naar ieders talenten en zorgen ervoor dat degenen die al wat langer in het ServiceTeam zitten de nieuwelingen op sleeptouw kunnen nemen. Je werkt bij ons nu eenmaal veel in het openbaar en dat is voor sommigen even wennen."

PERSOONLIJKE SERVICE

De HR-manager van de regio Oost beschrijft welke taken het ServiceTeam zoal oppakt. "Dat verschilt een beetje per locatie. In Doetinchem arriveren veel bussen, die daar met behulp van een stoomapparaat worden schoongemaakt. Winterswijk vormt een keerpunt van treinen uit Arnhem en Zutphen. Ze staan daar even stil en dat geeft onze mensen tijd om de prullenbakken schoon te maken, kranten op te ruimen en nieuwe neer te leggen, 's zomers vliegen en meikevers van de voorkant van de trein te verwijderen en de ruitjes van de machinist schoon te maken, terwijl ze 's winters het zout wegvegen. Toiletten op stations reinigen besteden we uit aan een schoonmaakbedrijf, maar de medewerkers van ons ServiceTeam controleren wel op onregelmatigheden, iets dat ze ook doen op de stations."

Ze zetten ook fietsen recht in de stallingen en letten op hangjongeren, vernielingen en beschadigingen aan materialen. Indien nodig schakelen ze de politie in of nemen ze contact op met de gemeente. Daarnaast verlenen ze persoonlijke service aan reizigers, zoals hen wegwijs maken op een station of helpen met in- en uitchecken. Met deze serviceverlening en het schoonhouden en controleren van de stationsomgeving verhogen ze bovendien het veiligheidsgevoel voor de reizigers."

OPLEIDING

Arriva ziet zichzelf met het ServiceTeam niet als een specialist in reïntegratie. Wigger: "Binnen ons streven om reizigers veilig en comfortabel te vervoeren, liggen wat ons betreft mogelijkheden om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt een opstapje te bieden naar een nieuwe carrière. Te denken valt aan de genoemde MBO-opleiding bij het Graafschap College, maar de medewerkers kunnen tijdens



hun periode in het ServiceTeam ook een dagje meelopen met een chauffeur, een machinist, een steward of op de afdeling techniek, om daarna eventueel bij ons intern een opleiding in die richting te volgen. Mocht de directie overstap naar een interne opleiding te groot blijken, dan is een tussenstap denkbaar, bijvoorbeeld eerst een tijdje een kleine bus besturen.”

WERKRITME

Een belangrijk element binnen het ServiceTeam van Arriva in Oost-Gelderland vormt het opdoen van werkritme en arbeidsdiscipline. “Omgang met collega’s, op tijd komen, niet zomaar thuisblijven bij koud of erg warm weer en bij afwezigheid jezelf afmelden en vertellen wat er aan de hand is. We geven van tevoren uitleg over deze dingen en de coördinator begeleidt de mensen hierin. Waar nodig stuurt hij bij en soms pakken we samen met de jobcoach van de gemeente of het UWV het vervolg op.” Binnen Arriva in Oost-Gelderland geldt het ServiceTeam inmiddels als een vertrouwde afdeling. “Onze andere medewerkers vonden het in begin best een beetje vreemd, nieuwe collega’s met een rugzakje”, vertelt Wigger. “Je hoorde vooroordelen als: ‘Hoe kan iemand die geen Nederlands spreekt nou buschauffeur worden?’ Toen ze merkten dat de statushouders echt hun best doen om de inburgering te bevorderen, sloeg dat om naar interesse en behulpzaamheid. Het begrip onderling groeide snel. Als organisatie bevorderen we een goed contact door de mensen van het ServiceTeam te laten meelopen met bijvoorbeeld een buschauffeur, maar ook door ervoor te zorgen dat iedereen in dezelfde kantine koffie drinkt en een kerstpakket krijgt. Kleine dingen doen heel veel, zoals jaarlijks een barbecue organiseren en een certificaat uitreiken, waar de medewerkers super trots op zijn.”

BINNEN ONS STREVEN OM REIZIGERS VEILIG EN COMFORTABEL TE VERVOEREN

SUCCESVOL

Kritisch beschouwd zou je misschien veronderstellen dat Arriva weinig kosten maakt om het ServiceTeam te laten draaien. “Dat ligt toch anders, want we moeten deze medewerkers extra aandacht en begeleiding geven, hen middelen verstrekken om het werk te kunnen uitvoeren, seizoensgerelateerde kleding voor ze regelen en contacten onderhouden met scholen waar ze een opleiding volgen en jobcoaches”, aldus Wigger. “Verder helpen we ze naar de volgende stap in hun loopbaan via één-op-ééngesprekken en assessments op het gebied van capaciteiten en psychologische elementen. We geven ze een OV-chipkaart, zodat ze kosteloos met onze treinen en bussen mogen reizen. Overigens kennen we binnen het ServiceTeam ook betaalde jobs, zoals het rijden op een klein busje en het retourneren van gevonden voorwerpen. Daarnaast steken we veel tijd in de samenwerking met partners. Zo zijn we in gesprek met andere gemeentes om de stations in hun gebied te mogen schoonhouden en opruimen, waarvoor we een bescheiden, kostendekkend bedrag vragen.” Wigger noemt het ServiceTeam succesvol en onderbouwt dat aan de hand van de uitstroom. “Na drie tot twaalf maanden blijkt vrijwel iedereen in staat om een volgende carrièrestap te maken, intern bij ons of extern. Dat vormt voor ons de beste graadmeter. Wij investeren hierin veel tijd, vanuit een intrinsieke motivatie, die onontbeerlijk is om zo’n project echt te laten slagen. Daarbij zoeken we altijd naar partners om ons te helpen de ServiceTeam-medewerkers te laten uitstromen.”

www.arriva.nl/werkaanjetoekomst

