

Sociaal Jaarverslag 2023

Vervoerregio Amsterdam, mei 2024



Voorwoord

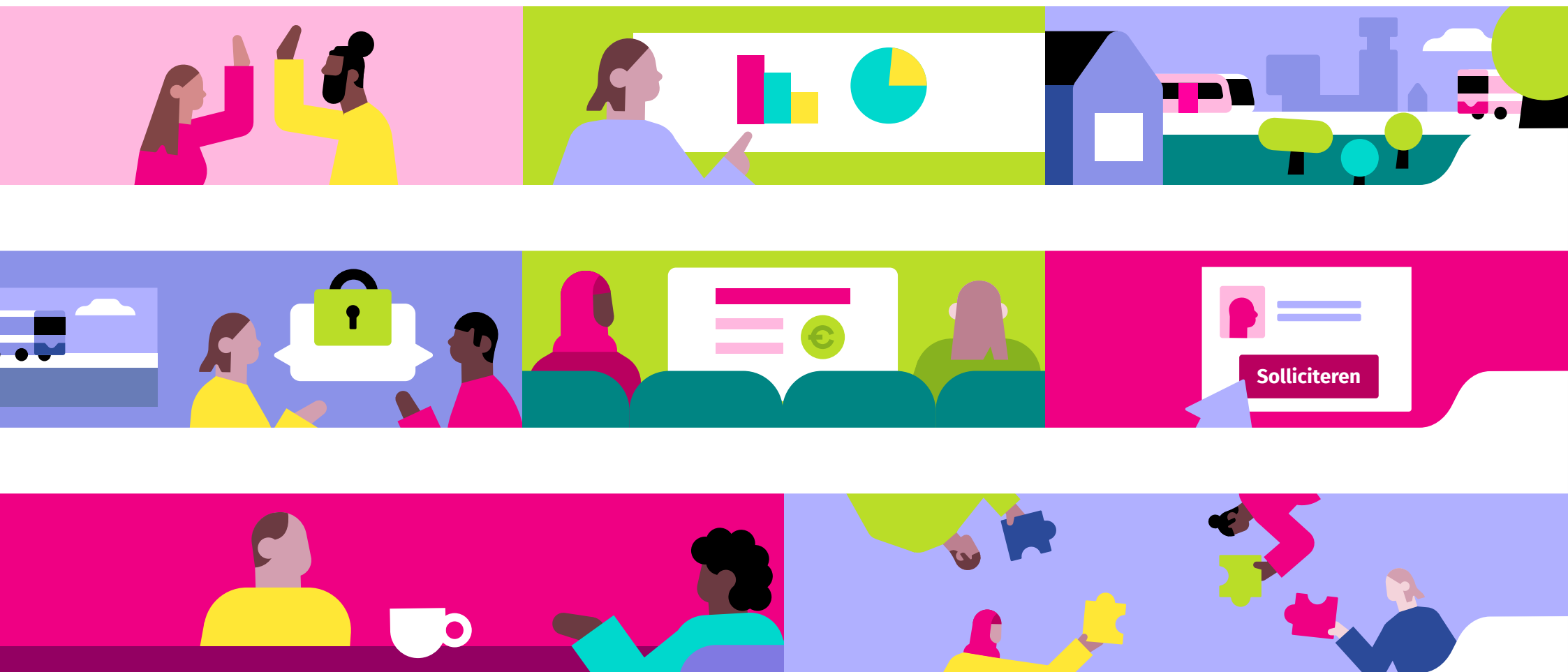
Leuk dat je het Sociaal Jaarverslag 2023 leest van de Vervoerregio Amsterdam. Een bijzondere uitvoering dit jaar, aangezien we 'm voor het eerst in een virtueel jasje hebben gestoken. Zo kan je makkelijker navigeren door het verslag. En ziet het er ook nog eens leuk uit!

In de verschillende hoofdstukken lees je over alle ontwikkelingen die in 2023 hebben plaatsgevonden. Van inspirerende sessies en nieuwe tools tot de gespreksonderwerpen van de ondernemingsraad. Maar ook antwoorden op vragen als: wat vonden collega's het leukst aan hun werk en werkgever? Hoeveel medewerkers waren er tussen de 31 en 40 jaar in dienst? En welke verandering hebben we doorgevoerd om iedereen zoveel mogelijk lopend en fietsend naar kantoor te krijgen?

Al lezende wordt één ding al snel duidelijk: dat het een jaar was waar we ontzettend trots op zijn. Zo waren we betrokken bij toonaangevende projecten die onze regio en ons land vooruithelpen en investeerden we nog verder in toekomstbestendige en duurzame mobiliteit. De positieve resultaten die we hebben bereikt, hebben we grotendeels te danken aan onze gedreven werknemers. Zij zorgen er dag in dag uit voor dat we onze ambities waarmaken. En zo onze voortrekkersrol verder kunnen versterken.

Dit sociaal jaarverslag is tevens een tipje van de sluier. Op verschillende momenten blikken we vooruit en vertellen we je wat we in petto hebben voor 2024.

Inhoudsopgave



1 Over Vervoerregio Amsterdam

De Vervoerregio Amsterdam is opdrachtgever van het bus-, tram- en metrovervoer voor de gemeenten Aalsmeer, Amstelveen, Amsterdam, Diemen, Edam-Volendam, Haarlemmermeer, Landsmeer, Oostzaan, Ouder-Amstel, Purmerend, Uithoorn, Waterland, Wormerland en Zaanstad. We verlenen concessies aan vervoerbedrijven en verstrekken subsidies voor de exploitatie van het openbaar vervoer. Ook investeren we in nieuwe trams en metro's, financieren we de vernieuwing en het onderhoud van de regionale rail- en weginfrastructuur en maken we beleid voor een betere benutting van het openbaar vervoer, de fietspaden en wegen.

In het bijzonder stimuleert de Vervoerregio Amsterdam het fietsgebruik. We werken aan een netwerk van hoogwaardige, snelle fietsroutes en we hebben een actieve rol bij de aanleg van fietsparkeervoorzieningen bij stations. Verder zet de Vervoerregio zich in voor de verkeersveiligheid en het verminderen van het aantal verkeersslachtoffers door educatie, voorlichting en handhaving.

De werknemers van de Vervoerregio Amsterdam zijn gedreven professionals die namens onze 14 gemeenten besluiten voorbereiden, regionaal beleid opstellen, projecten in gang zetten en uitvoeren en zorgen voor goede samenwerking tussen partijen. Overleg en besluitvorming vinden plaats in de regionaad, het dagelijks bestuur en de portefeuillehouder overleggen, waarin de wethouders van Verkeer en Vervoer van alle vervoerregio gemeenten vertegenwoordigd zijn.

De Vervoerregio Amsterdam is de aanvoerder van de mobiliteitsopgave en de aanjager van mobiliteitsoplossingen voor haar partners, de gemeenten en inwoners. Ze is een vervoersautoriteit met positie en een professionele opdrachtgever, met daarbij behorende verantwoordelijkheden en competenties.



2 Organisatieontwikkeling

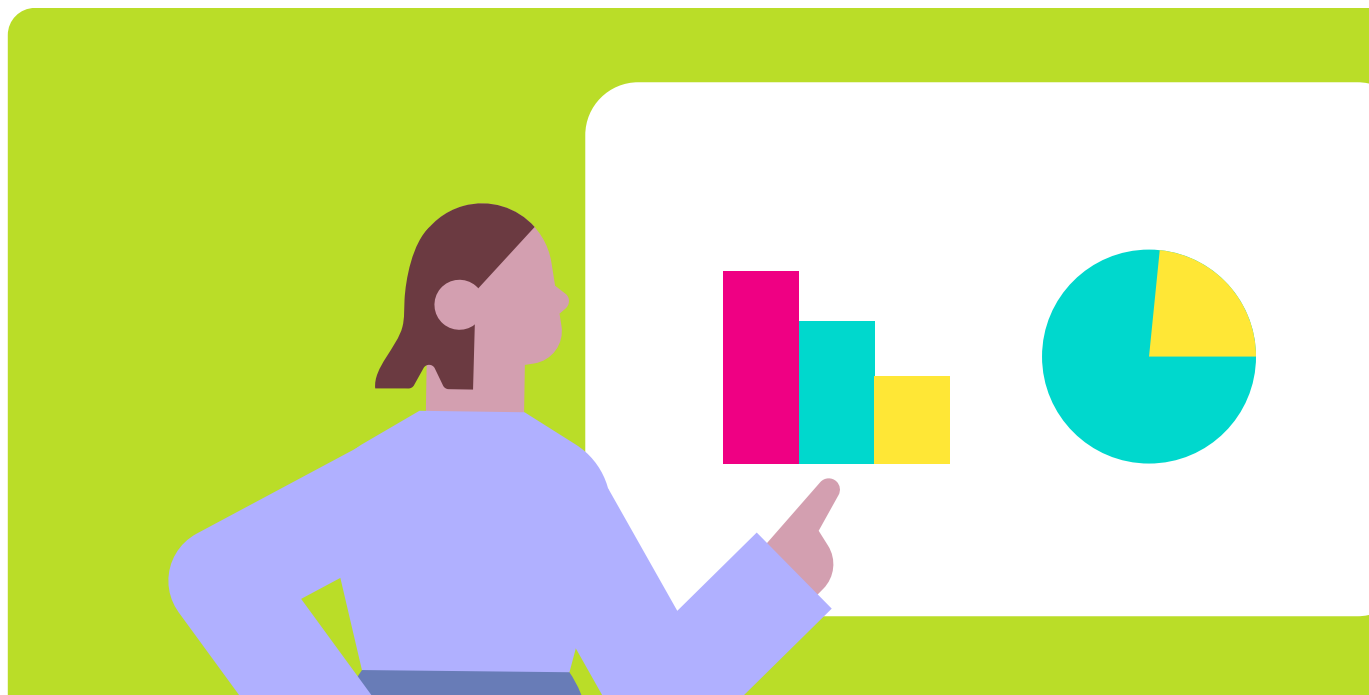
Bij de Vervoerregio Amsterdam willen we een voorbeeld zijn. Bijvoorbeeld door met innovatieve en duurzame oplossingen te komen voor bereikbaarheid. Maar ook door het vervoersaanbod aan te passen naar de veranderende behoefte van de reizigers. Daar past een organisatie bij die zich snel kan ontwikkelen. In dit hoofdstuk lees je hoe we daar in 2023 op in hebben gespeeld.

2.1 Nieuw beleidskader mobiliteit

Infrastructuur, vervoer en snelheid; drie focuspunten die altijd centraal hebben gestaan bij de Vervoerregio Amsterdam. Maar vandaag de dag is onze blik een stuk breder geworden. We denken bijvoorbeeld veel meer vanuit de mensen in onze regio en wat zij nodig hebben. Duurzaamheid, gezondheid, veiligheid en inclusiviteit – in connectie met mobiliteit – spelen hierin een belangrijke rol. Dit heeft de basis gevormd voor ons nieuwe beleidskader dat eind 2023 is vastgesteld.

Het kader wordt in 2024 stap voor stap doorvertaald in ons werk. Dit vraagt van medewerkers een andere aanpak. Zij worden daarom actief betrokken en kunnen straks kiezen uit verschillende opleidingen op maat. Zo kan iedereen het beleidskader optimaal toepassen in de dagelijkse werkzaamheden.

Daarnaast worden de effecten van het nieuwe beleidskader tussendoor gemeten, zodat we kunnen bijsturen als dat nodig is.





2.2 Kernwaardensessie

Kernwaarden zeggen iets over de overtuigingen die je als organisatie hebt. Omdat deze het vertrekpunt zijn voor onze manier van werken - zowel intern als extern - hebben we in januari 2023 een sessie georganiseerd. Hier gingen we dieper in op onze vijf kernwaarden - integriteit, doelgericht, verbindend, wendbaar en vernieuwend - en wat deze concreet inhouden.

Daarnaast hebben we de vier kerncompetenties behandeld die hieraan verbonden zijn. Om als medewerker goed je werk te kunnen doen, zijn eigenaarschap, wendbaarheid, oplossend vermogen en omgevings sensitiviteit van groot belang. Dit houdt onder andere in dat je je betrokken voelt bij je project, je meebeweegt met veranderingen, je in situaties en problemen kunt inleven en je snapt hoe de verhoudingen liggen.

Ook in 2024 zal er veel aandacht worden besteed aan onze kernwaarden en -competenties.

2.3 Teamplannensessie

Ieder jaar worden de ambities voor het komende jaar op papier gezet. De organisatie omschrijft deze in een jaarplan, de verschillende teams doen dat in een teamplan. Om samen vooruit te blikken op 2024 hebben we in november 2023 een sessie georganiseerd met de hele organisatie. Hierin stonden de thema's bereikbaarheid, duurzaamheid, inclusiviteit, gezondheid en verkeersveiligheid centraal.

Verschillende teams presenteerden die middag hun bijdrage aan de organisatie- en mobiliteitsdoelen voor het komende jaar. Ook was er tijdens de break-outsessies genoeg ruimte om met andere collega's te sparren.

Na afloop was iedereen beter op de hoogte van elkaars voornemens en was er ruimte om plannen en capaciteit nog beter op elkaar af te stemmen.

2.4 Werkdrukssessie met Ray Klaassens

Werkdruk is een belangrijk onderwerp binnen de organisatie. Dit bleek ook uit een medewerkersbelevingsonderzoek dat we in 2022 hebben uitgevoerd.

Om hier samen het gesprek over te voeren, hebben we in november 2023 Ray Klaassens uitgenodigd. Als spreker op het gebied van persoonlijk leiderschap gaf hij een presentatie over werkdruk én -plezier. Daarin vertelde hij meer over het belang van een cultuur waarin er respect, begrip en vertrouwen is, maar ook over de kracht van een positieve sfeer op de werkvloer.

2.5 Een nieuwe organisatieadviseur

Om ons als Vervoerregio Amsterdam door te kunnen ontwikkelen, hebben we een nieuwe organisatieadviseur aangenomen. In haar eerste twee maanden heeft ze een analyse uitgevoerd.



Hiermee bracht ze in kaart waar we als organisatie staan op het gebied van ontwikkeling en welke invloed de organisatiecultuur heeft op de mate waarin we kunnen en willen veranderen.

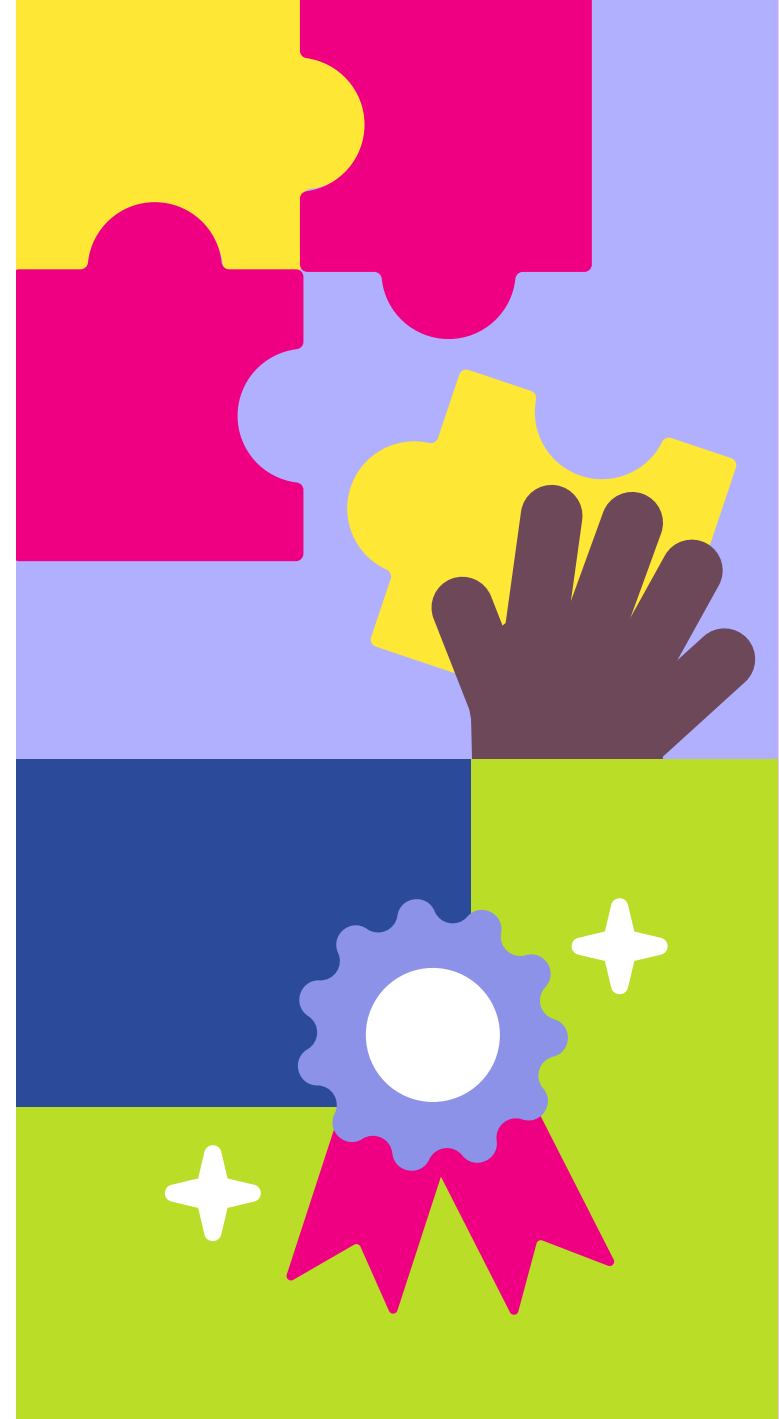
Deze analyse is in december 2023 aangeboden aan het managementteam. In 2024 zullen we ons verder bezighouden met de thema's cultuur & identiteit, strategieontwikkeling en leiderschap.

2.6 Herinrichting van het besturingsmodel

In 2022 is de Vervoerregio Amsterdam gestart met het nieuwe besturingsmodel, om zo flexibel in te kunnen spelen op veranderingen in de mobiliteitsbehoefte. Dit bleef in 2023 een punt van aandacht. In 2024 blijven we daarom kritisch kijken naar de inrichting van het model. Het doel is om 'm zo evenwichtig en daarmee krachtig mogelijk in te richten, onder andere met heldere sturingslijnen en verantwoordelijkheden.

2.7 Excellent opdrachtgeverschap

Het afgelopen jaar hebben we de leidraad van excellent opdrachtgeverschap vastgesteld. Dit helpt collega's die projecten sturen waar de Vervoerregio Amsterdam opdrachtgever van is en waar meerdere stakeholders bij betrokken zijn. Een belangrijke verbindende schakel, dus! In 2024 gaan we verder groeien in deze rol, waarbij leren en ontwikkelen centraal zal staan.



3 Verbeterde bedrijfsvoering



In dit hoofdstuk lees je meer over de verbeteringen die we hebben doorgevoerd rondom onze bedrijfsvoering. Van een gloednieuw kantoor in Amsterdam-Noord tot leuke manieren om meer te leren over informatiebeveiliging.

3.1 Een nieuw kantoor

Begin 2023 is ons kantoor verhuisd van de Amsterdamse binnenstad naar Amsterdam-Noord. Het nieuwe pand delen we met de Metropoolregio Amsterdam (MRA).

Later in het jaar hebben we een enquête uitgestuurd naar onze medewerkers, om te weten wat ze van het nieuwe kantoor vinden. Daaruit bleek dat zowel het kantoor als de locatie in de smaak vielen. Door de ruimte en de faciliteiten is

het bijvoorbeeld prettiger werken en vergaderen, ook voor partijen van buiten.

Alleen de aankleding van het pand kon nog wat persoonlijker. Daarom hebben we in het voorjaar van 2023 een fotowedstrijd gehouden onder collega's. De winnende foto's hangen nu in de Plaza.

Ook in ons nieuwe kantoor hebben we een facilitair team. Zij zorgen ervoor dat verschillende partijen – van schoonmaak en catering tot beveiliging – goed worden aangestuurd.





3.2 Verbeterde personeels- en salarisadministratie

Veel processtappen van de personeels- en salarisadministratie moesten nog handmatig worden uitgevoerd. Daarom zijn we gestart met het verbeteren en digitaliseren van de werkprocessen. Dit zorgt er onder andere voor dat privacy en informatie beter beveiligd is. Deze aanpassingen worden gefaseerd uitgerold. Het doel is om alles doorgevoerd te hebben vóór de zomer van 2024.

3.3 Informatiebeveiliging

Bij de Vervoerregio Amsterdam werken collega's soms met gevoelige informatie. Om ervoor te zorgen dat de beveiliging daarvan wordt gewaarborgd, zijn er meerdere maatregelen genomen. Een onderdeel daarvan is een nieuw cyber-awareness-programma. Hiermee kunnen medewerkers op een leuke, laagdrempelige manier leren hoe ze beter om kunnen gaan met informatieveiligheid en zich veiliger op het internet kunnen begeven.

Net als in voorgaande jaren was er in 2023 een aantal veiligheidsincidenten. Deze waren snel opgelost, waardoor ze minimale impact hadden op onze organisatie. Daarnaast was er een stijging te zien in het aantal phishing-acties, zowel telefonisch als via e-mail. Gelukkig zijn onze medewerkers hier waakzaam op en hebben ze dit direct gemeld. Daardoor konden we op de juiste manier handelen.



4 Organisatiewelzijn

De afgelopen jaren is er veel maatschappelijke aandacht voor grensoverschrijdend gedrag, omgangsvormen en integriteit. Ook bij de Vervoerregio Amsterdam zijn we hier alert op. In dit hoofdstuk lees je meer over de manieren waarop we het organisatiewelzijn proberen te vergroten.

4.1 Vertrouwenspersonen

Bij de Vervoerregio Amsterdam hebben we drie vertrouwenspersonen, twee interne en één externe. In 2023 stond hun werk in het teken van:

- een luisterend oor zijn voor 20 medewerkers;
- het nieuwe personeel vertellen over hun rol tijdens introductiedagen;
- het leiden van sessies met verschillende teams over sociaal veilig gedrag;
- het organiseren van een thema-sessie over integriteit.

4.2 Integriteit

In september hadden we bezoek van Rob van Eijbergen. Als deeltijdhoogleraar *Integriteit en kwaliteit van organisaties* is hij verbonden aan het Zijlstra Instituut van de Vrije Universiteit van Amsterdam. Tijdens de sessie ging hij in op vragen als: wat betekenen integriteit van organisaties en psychologische veiligheid precies? Wat kun je doen om dit binnen jouw organisatie te bevorderen? En zijn er belangrijke risicofactoren die je in je achterhoofd moet houden?



5 Personeelontwikkeling

In een kennisorganisatie als de onze spreekt het voor zich dat onze medewerkers zich voortdurend blijven ontwikkelen en hun kennis op peil houden. Er is dus veel ruimte voor het volgen van cursussen, trainingen en opleidingen maar ook voor coaching en het laten maken van een ontwikkel-assessment.

In 2024 staat de introductie van het vernieuwde Leren en Ontwikkelen-programma op de planning. Deze sluit onder meer aan op het nieuwe beleidskader mobiliteit en het excellent opdrachtgeverschap.

Vanuit ons eigen talentprogramma zijn er meerdere trainingen en workshops gegeven, bijvoorbeeld:



Heldere teksten
schrijven



Bestuurlijke
Sensitiviteit



Rake
Voorstellen



Ook hebben teams gezamenlijk een training gevolgd. Zo heeft Team Financiën een basistraining gehad over begrotingsbesluiten en -verantwoording.



6 Personeelsbeleid

Door de uitbreiding van onze formatie, waren er tijdelijk meer vacatures. Door een succesvolle aanpak van onze arbeidsmarktcommunicatie lukte het ons de meeste vacatures op tijd te vervullen. En daar zijn we best trots op. In begin van het jaar introduceerden we een nieuw reisbeleid. En ook was er aandacht voor de ontwikkeling en doorstroom van onze medewerkers.

6.1 Personeelsbeleid in cijfers

Hoeveel mensen werken er bij ons en hoe is de verdeling naar leeftijd en het aantal mannen en vrouwen bij de Vervoerregio Amsterdam? Deze cijfers en percentages geven je een beeld:

- Eind 2023 waren er 167 medewerkers in dienst (161,32 fte). In 2022 waren dat er nog 152 (145,61 fte).
- 57 werknemers waren tussen de 25 en 34 jaar en vormden daarmee de grootste groep, gevolgd door 42 collega's tussen de 55 en 64 jaar. De kleinste groep waren medewerkers tussen de 65 en 67 jaar. Die waren met z'n vieren.

- In 2023 was de verhouding man/vrouw bij de Vervoerregio Amsterdam, respectievelijk 59,28% en 40,7%.
- 2 collega's kennen de organisatie als geen ander. In 2023 waren zij tussen de 31 en 40 jaar in dienst. De meeste collega's - 108 in totaal - waren minimaal een jaar en hoogstens 5 jaar in dienst.

6.2 Aantal vacatures en inhuurkrachten

In 2023 zochten en vonden we gelukkig een hoop nieuwe collega's. Wat feitjes op een rijtje:

- We hadden 31 vacatures openstaan, waarvan we er 27 hebben ingevuld. Voor deze banen duurde het proces gemiddeld 3 maanden, van het uitzetten tot het invullen van de vacature. Omdat sommige van deze functies vroegen om specifieke expertise, zijn we er trots op dat we deze hebben kunnen invullen.
- 9 medewerkers stroomden intern door naar een andere functie.
- In totaal waren er 80 inhuurkrachten actief.



exit ➔

6.3 Werkgroep 'Krappe Arbeidsmarkt' en 'Arbeidsmarktcommunicatie'

In de huidige arbeidsmarkt is het invullen van vacatures en het behouden van werknemers een steeds belangrijker onderwerp geworden. Eind 2022 is daarom de werkgroep 'Krappe Arbeidsmarkt' opgericht, met als doel de Vervoerregio Amsterdam op een aantrekkelijke manier te positioneren als werkgever. Zo kunnen we onze organisatie én vacatures nog beter in de spotlights zetten.

In 2023 is de werkgroep 'Arbeidscommunicatie' in het leven geroepen om de vervolgstappen te nemen, waaronder:

- onderzoek laten doen naar de unique selling points van de Vervoerregio Amsterdam, en die in onze uitingen verwerken;
- het updaten van de 'Werken bij' pagina met extra informatie en teksten die qua toon beter aansluiten op onze doelgroep;
- werknemers die kandidaten aandragen te belonen met een bonus.

6.4 Exitgegevens

Er is een tijd van nieuwe collega's verwelkomen en een tijd van collega's die gaan; vorig jaar namen 21 mensen afscheid van de Vervoerregio Amsterdam. Gemiddeld zijn medewerkers 4 jaar in dienst. In exitgesprekken werden onder andere de fijne sfeer, informele omgangsvormen en goede arbeidsvoorwaarden als pluspunten genoemd.

In 2023 hebben we ook onderzoek laten doen naar de redenen van het werkplezier bij de Vervoerregio Amsterdam. Dit werd uitgevoerd door Happy Capital, gespecialiseerd in human resource management. Op de vraag wat het werk zo leuk maakt, kwamen naast de eerdergenoemde punten ook flexibiliteit, het hybride werken, de meditatie ruimte op kantoor en vrijheid in het werk naar voren.





6.5 Recrutee: het nieuwe recruitment-systeem

De ontwikkeling van Recrutee – ons nieuwe recruitmentsysteem – is onderdeel van de aanpak om onze vacatures beter onder de aandacht te brengen. Dankzij Recrutee kunnen kandidaten eenvoudiger solliciteren en kunnen we beter zien hoe effectief onze wervingstechnieken zijn. In 2023 hebben we veel gebouwd en getest, zodat we in 2024 helemaal over kunnen gaan.

6.6 Strategische Personeelsplanning en Organisatie (SPPO)

In het eerste kwartaal van 2023 zijn uit de SPPO de volgende 3 aandachts- en verbeterpunten naar voren gekomen:

- Het zorgen dat jong talent langer in huis blijft en verder investeren in de ontwikkeling van medewerkers, zodat zij meer uit hun talenten kunnen halen;
- Het stimuleren van de horizontale en verticale doorstroom van onze medewerkers, binnen de huidige of een hogere functieschaal en het bevorderen van het werken over de grenzen van de teams;
- Het beter behouden en benutten van kennis en vaardigheden van vaste en externe medewerkers.

Deze worden in 2024 verder uitgewerkt.

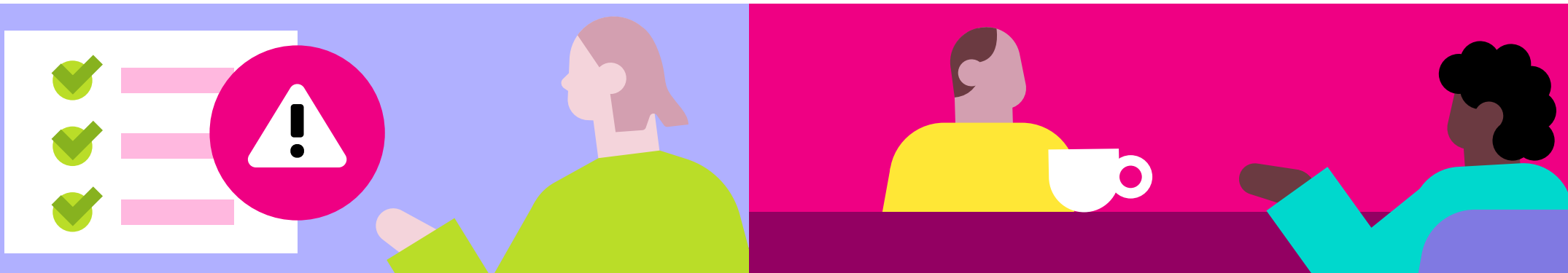
6.7 Reisbeleid

Sinds februari 2023 heeft de Vervoerregio Amsterdam een nieuw reisbeleid. Daarmee willen we de CO2-uitstoot terugdringen en de vitaliteit van onze medewerkers verhogen. Zo reizen medewerkers gratis met het openbaar vervoer en krijgen ze een vergoeding voor het aantal kilometers dat zij lopen en fietsen naar het werk en terug naar huis.

In diezelfde maand is ook Shuttel in gebruik genomen: de nieuwe mobiliteitsapp en –kaart voor zakelijk en privégebruik. Deze app maakt het makkelijker voor medewerkers om hun reizen te declareren en thuiswerkdagen te registreren.



7 Arbeidsomstandigheden



Van een werkcoach tot een loop- en fietsvergoeding; bij de Vervoerregio Amsterdam hebben we in 2023 een aantal veranderingen doorgevoerd om de arbeidsomstandigheden verder te verbeteren. In dit hoofdstuk lees je welke.

7.1 Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)

In de zomer van 2023 heeft Arboned voor het eerst een zogeheten RI&E gedaan in ons nieuwe kantoor. Zo'n evaluatie wordt uitgevoerd om de

risico's binnen de organisatie in kaart te brengen en die vervolgens te verkleinen of weg te halen.

De uitkomst van dit onderzoek was positief. De aandachtspunten, zoals het wegwerken van snoeren en het aanstellen van een preventiemedewerker, zijn allemaal opgepakt en aan het begin van 2024 afgerond. Ook is de geluidsisolatie van een aantal vergaderzalen verbeterd en hebben medewerkers uitleg gekregen over het gebruik van de thermostaat.

7.2 Ziekteverzuim

Bij de Vervoerregio Amsterdam werken we met behulp van een zogeheten kritieke prestatie-indicator (KPI) voor het ziekteverzuim. In 2023 bleef het percentage medewerkers dat ziek thuis zat onder die KPI van 5%. In december 2023 zakte dat naar 4%.

Bij drie teams – Concessies & Contracten, Financiën en Beleid & Ontwikkeling – zagen we een wat hoger percentage. Het verzuim was over het algemeen kortdurend. Om te voorkomen dat medewerkers vaker of langer ziek thuis moeten



blijven, voeren managers verzuimgesprekken. Vanaf 2024 werken we met een nieuw Vitaliteitsbeleid. Dit beleid zorgt ervoor dat onze medewerkers duurzaam inzetbaar blijven.

7.3 ArboNed

Bij de Vervoerregio Amsterdam maken we gebruik van een aantal diensten van ArboNed.

We hebben bijvoorbeeld een vaste bedrijfsarts, die langdurig zieke werknemers begeleidt en ze helpt met re-integreren. Daarnaast is er ook een preventief spreekuur, waar collega's terecht kunnen als dat nodig is.

Daarnaast werken we met een werkcoach, die ook beschikbaar is als externe vertrouwenspersoon. De werkcoach begeleidt en ondersteunt medewerkers die minder goed kunnen functioneren door hun werk-, thuis- of gezondheidssituatie.

7.4 Vitaliteit

Dat medewerkers lekker in hun vel zitten, is voor de Vervoerregio Amsterdam van groot belang. Daarom heeft iedereen toegang gekregen tot een app waarmee je volledig anoniem kunt werken aan slaap, beweging, gezonde recepten en je mentale gezondheid.

Ook stimuleren we onze medewerkers om lopend of op de fiets naar het werk te komen. In beide gevallen ontvangen ze een vergoeding van 21 eurocent per kilometer.



8 Medezeggenschap

De Vervoerregio Amsterdam is gebonden aan de Wet op de Ondernemingsraden (WOR) en heeft daarom een eigen ondernemingsraad (OR). Die komt op voor de belangen van de werknemers en heeft recht op instemming, advies of informatieverstrekking bij een groot aantal zaken binnen de organisatie. Namens de Vervoerregio Amsterdam overlegt de secretaris-directeur regelmatig met de OR. De volgende onderwerpen werden het afgelopen jaar besproken:

- De thuiswerkregels en –voorzieningen;
- Het koppelen van het Individueel Keuzebudget (IKB) aan de werkkostenregeling;
- Het reizen van en naar kantoor, en de rol van de Shuttel-app daarin;
- De inrichting en het functioneren van het kantoorgebouw;
- De huidige krappe arbeidsmarkt en de invloed daarvan op het vervullen van vacatures en het behoud van personeel;
- De ontwikkeling van zowel de organisatie als onze medewerkers.

