



SERVICE CONCEPT PRORAIL

NOVEMBER 2020



INLEIDING

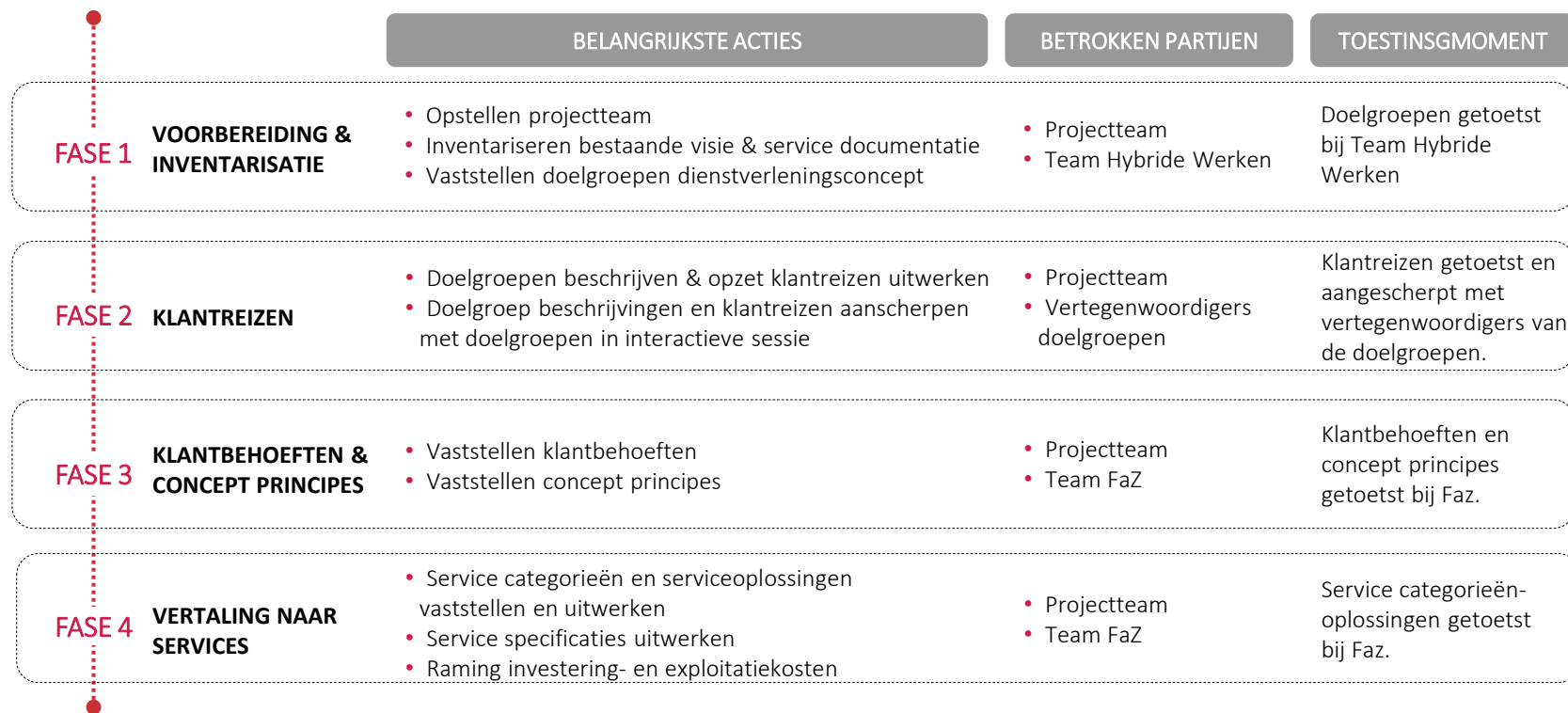
ProRail heeft een visie ontwikkeld op haar huisvesting (werken als een PRO). De aanpassingen die de visie, samen met de ontwikkelingen rondom COVID-19, met zich meebrengt vraagt om een herziende kijk op de integraliteit in de werkomgeving. Een deel van de activiteiten verplaatsen zich meer en meer van individuele werkplekken naar algemene ruimtes zoals het ontvangstgebied, horeca, overlegplekken en andere ontmoetingsplaatsen. Eén van de vragen die bij deze verschuiving speelt is hoe services in de toekomst eruit moeten zien, hoe deze aansluiten bij de behoeften van medewerkers en de nieuwe manier van werken. Toegewerkt moet worden naar een eenduidige, herkenbare dienstverlening voor medewerkers en bezoekers.

De komende jaren heeft ProRail meerdere dienstverleningscontracten die opnieuw aanbesteed moeten worden. Een mooi moment om vanuit een integrale kijk op de werkomgeving een services-concept te ontwikkelen, welke de basis vormt voor de dienstverlening én input voor de aanbestedingen.

Samen met Hospitality Group heeft Facilitaire Zaken (hierna FaZ) een integraal service concept opgesteld. Het resultaat daarvan ligt voor je, veel leesplezier!

HET PROCES TOT SERVICE CONCEPT

In augustus 2020 heeft Facilitaire Zaken (FaZ), samen met Hospitality Group een project gestart om een integraal service concept te ontwikkelen. Er is een compact projectteam samengesteld met een vertegenwoordiger vanuit Faz, enkele adviseurs vanuit Hospitality Group en twee vertegenwoordigers van het team Hybride Werken. Eén van deze vertegenwoordigers maakt ook onderdeel uit van de Ondernemingsraad binnen ProRail. Tijdens het project zijn vertegenwoordigers van alle vastgestelde doelgroepen binnen ProRail betrokken om conceptonderdelen bij te toetsen en samen mee aan te scherpen. In het overzicht rechts staat het proces van het project en de betrokken functies weergegeven.





INHOUDSOPGAVE

De beschrijving van het service concept verloopt van strategie en ambitie, via klantreizen en klantbehoeften naar concrete oplossingen die geconfigureerd kunnen worden tot een aantrekkelijke en goed functionerende dienstverlening. Centraal in het concept staan de behoeften van de gebruikers. Op basis van de visie en ambitie van ProRail, de uitgangspunten van 'werken als een PRO' zijn allereerst **conceptprincipes** opgesteld die de rode draad door het concept vormen.

Vervolgens zijn er **doelgroepen** geformuleerd die de omvangrijke ProRail organisatie vertegenwoordigen. Op basis van deze doelgroepen zijn **klantreizen of 'employee journeys'** opgesteld. zijn, samen met de in 2015 opgestelde **ProRail persona's**, leidend geweest voor het maken van klantreizen. **Klantreizen** geven inzicht in de behoeften passend bij de doelgroep. Voor het opstellen van deze klantreizen dan gebruikers van de diverse doelgroepen betrokken geweest.

De inzichten uit de klantreizen en een eerder (2015) uitgevoerd onderzoek naar persona's binnen ProRail vormden de basis voor de geformuleerde **klantbehoeften**. Vanuit de klantbehoeften is de vertaling gemaakt naar de **invulling van de services**, passend bij de visie van ProRail en de behoeften van de verschillende gebruikers.

Het concept dient uiteraard ook werkbaar en uitvoerbaar te zijn. Hiervoor is een voorstel gedaan in **een werkwijze** die aansluit bij de conceptgedachte. Daarnaast is een **financieel kader** opgesteld en richtinggevende **specificaties** voor aanbestedingen van nieuwe service contracten worden gegeven.



CONCEPTPRINCIPES

CONCEPTPRINCIPES

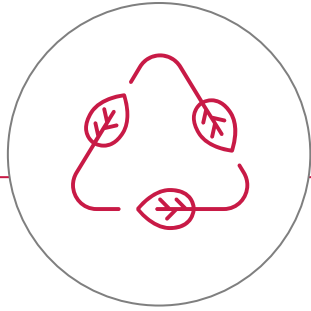
De visie op huisvesting, 'Werken als een Pro', is een belangrijk vertrekpunt voor het service concept. De werkomgeving en de dienstverlening die wordt aangeboden zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden. Daarom zijn de principes uit 'Werken als een Pro' meegenomen in de uitwerking van het service concept. Een aantal principes zijn aangepast om de integraliteit van zowel de fysieke componenten (huisvesting) als de dienstverlening meer met elkaar te verbinden. Omdat ProRail gezondheid en duurzaamheid hoog op de agenda heeft staan is het principe 'vitaal en duurzaam' toegevoegd.

Conceptprincipes

- Vitaal en duurzaam
- Slim (samen)werken
- Keuzevrijheid
- Vertrouwd & herkenbaar
- Wendbaar

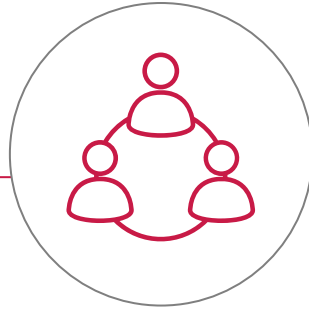
Op de volgende pagina's worden de integrale principes verder toegelicht.

CONCEPTPRINCIPES



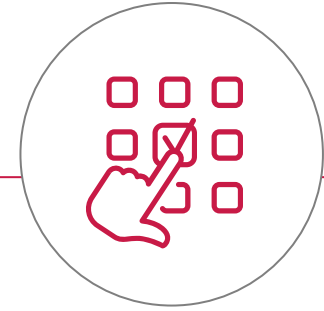
Vitaal & duurzaam

ProRail neemt haar verantwoordelijkheid om bij te dragen aan een duurzame omgeving. Services worden zodanig georganiseerd dat verspilling zoveel als mogelijk wordt voorkomen. Investeringsen worden kostenbewust gemaakt en dragen bij aan het verminderen van de voetafdruk. De gezondheid en vitaliteit van ProRailers is belangrijk (duurzame inzetbaarheid). De omgeving en services maken het mogelijk om gezonde keuzes te maken op alle momenten van de dag (dus ook 's nachts). Het aanbod is divers zodat iedereen zijn eigen gezonde keuze kan maken om ook tijdens werktijden vitaal te zijn.



Slim (samen)werken

De omgeving en services maken het eenvoudig om samen te werken. ProRailers staan zowel in de fysieke werkomgeving als virtueel met elkaar in verbinding en zijn zichtbaar en vindbaar. De kantoren zijn (gedeeltelijk en waar mogelijk) open voor zowel medewerkers, ketenpartners als bezoekers. Gezamenlijk gebruik maken van de faciliteiten zorgt voor (informele) interactie en kennisdeling, maar ook voor gelijkwaardigheid. Op afstand werken geeft geen belemmeringen en het is eenvoudig om vanuit diverse omgevingen verbinding met elkaar te maken. Communities dragen bij aan verbinding en maken het voor elke ProRailer toegankelijk om slim (samen) te werken.



Keuzevrijheid

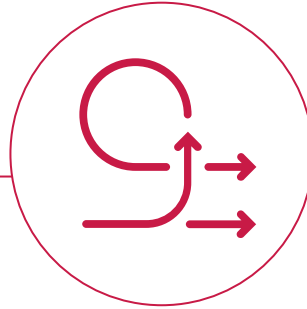
De keuze waar, wanneer en met wie je werkt is de keuze van de medewerker zelf (waar mogelijk). De omgeving en services faciliteren deze manier van werken. ProRailers zijn divers, zowel in persoon als in type werk, en hebben zelf de verantwoordelijkheid om keuzes te maken die het best bij hun passen. Denk bijvoorbeeld aan het zelf kunnen kiezen van (kwalitatief goede) thuiswerkmiddelen en het mee kunnen denken in de oplossingen en faciliteiten die ProRail biedt. ProRail voorziet in duidelijke communicatie over de beschikbare services en middelen per locatie en hoe deze werken en gebruikt kunnen worden.

CONCEPTPRINCIPES



Vertrouwd & herkenbaar

ProRailers zijn trots op hun werk. De werkomgeving en diensten maken het mogelijk dit uit te dragen en bieden hiervoor diverse mogelijkheden, zoals het delen van kennis (online en offline) en een zichtbare identiteit in de kantoren. De services zijn vertrouwd en herkenbaar. Op elke locatie kan een zelfde kwaliteitsniveau en aanbod verwacht worden. Herkenbare service medewerkers zorgen voor toegankelijkheid en een laagdrempelig karakter. De omgeving voelt als een onderdeel van ProRail en zorgt doormiddel van herkenbaarheid voor verbinding en vertrouwen tussen diverse ProRailers en standplaatsen.



Wendbaar

De werkomgeving en services zijn wendbaar en flexibel. Middelen en services kunnen eenvoudig aangepast worden wanneer de situatie daar om vraagt (verschuiving van gebruikerswensen, maatschappelijke invloeden, wet – en regelgeving etc.). De werkomgeving en diensten zijn ook flexibel in gebruik. Gebruikers kunnen deze (waar mogelijk) aanpassen naar eigen voorkeur en delen de middelen met elkaar. ProRail maakt het mogelijk om mee te bewegen met vandaag en de toekomst.

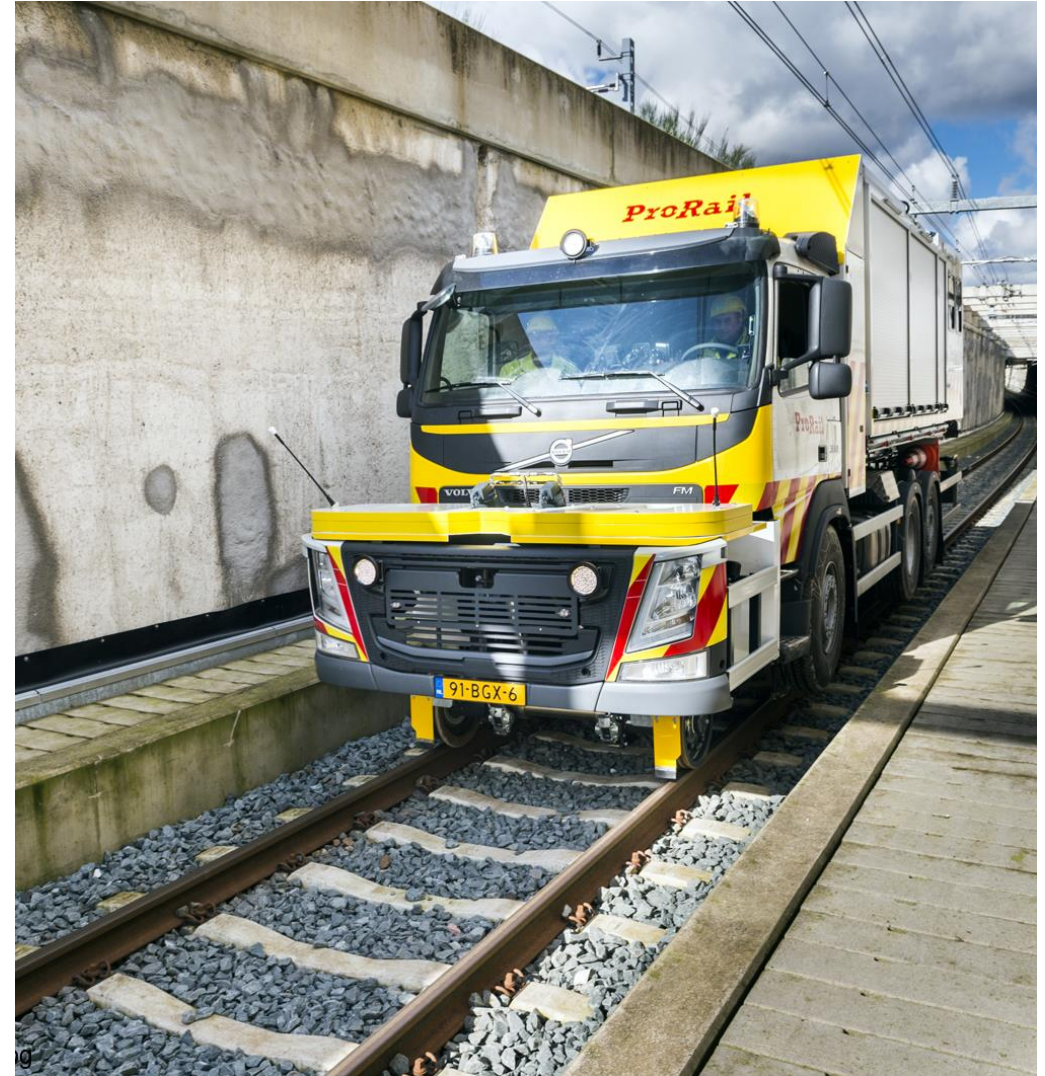


DOELGROEPEN EN KLANTREIZEN

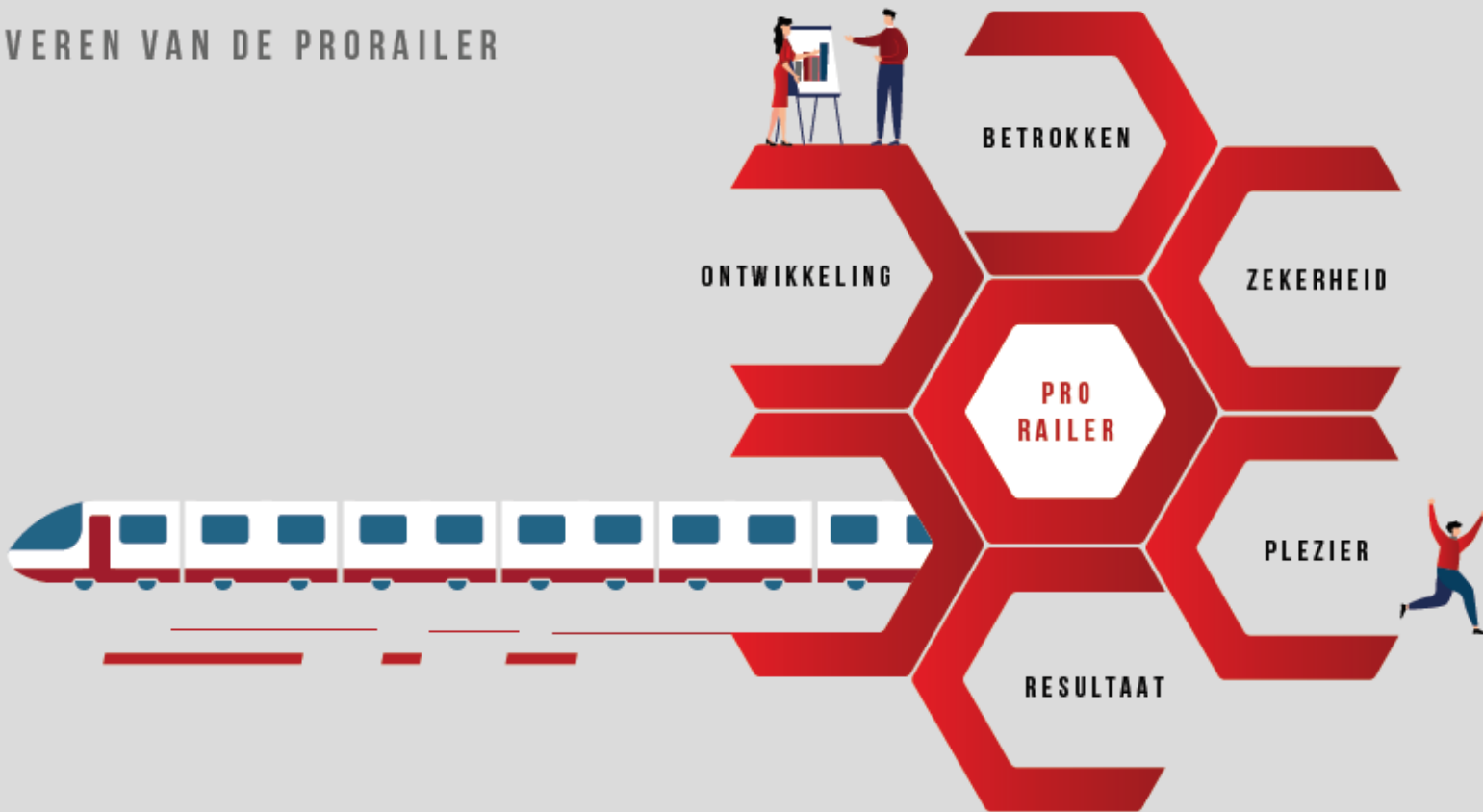
WAAR WIJ WERKEN

ProRail is een diverse organisatie en is werkzaam op veel verschillende plekken. Het in beeld hebben van de gebruikers en wáár deze werkt is noodzakelijk voor het kunnen bieden van een passende dienstverlening. ProRail medewerkers kunnen op de volgende locaties werken:

- Op kantoor
- Op een VL post
- Langs het spoor
- Onderweg (zoals in ICB bus of in de trein)
- Thuis
- Elders (bij klanten of bij een 'derde werkplek').



DRIJFVEREN VAN DE PRORAILER



DOELGROEPEN

Bij het ontwikkelen van het serviceconcept zijn de medewerkers van ProRail als vertrekpunt genomen. Uit de diversiteit aan activiteiten en rollen zijn zeven doelgroepen gedefinieerd. Deze doelgroepen zijn beschreven als ‘algemeen persoon’ aan de hand van gesprekken met de projectgroep en medewerkers, documentatie en rondleidingen door de panden.

Deze zeven doelgroepen vormen een algemene, representatieve dwarsdoorsnede van functies en activiteiten per doelgroep. Ze vormen het startpunt om te komen tot inzicht in de faciliteiten en middelen die de diverse gebruikers nodig hebben en wensen. De doelgroepen worden gebruikt voor het ontwikkelen van de klantreizen en klantbehoeften, welke de basis vormen voor het service concept.

Het kan daarmee zijn dat niet álle medewerkers van ProRail zich volledig herkennen in de opgestelde doelgroep en functieprofiel waar zij onder vallen. Er is vooral gekeken naar de specifieke behoeften aan dienstverlening die voortkomen uit de doelgroep en kenmerken van de functie , waarin het merendeel van de medewerkers zich zelf herkennen. De doelgroepen zijn in afstemming met de projectgroep en een vertegenwoordiging van de verschillende doelgroepen opgesteld en getoetst.

Naast de zeven interne doelgroepen zijn er ook twee externe doelgroepen uitgewerkt (ketenpartner en bezoeker). Externen hebben ook behoeften die relevant zijn voor het services concept zoals het aanbieden en beschikbaar stellen van bepaalde services en middelen.

De volgende zeven doelgroepen zijn geformuleerd:

1. Incidentenbestrijder
2. Treindienstleider
3. Bouwmanager
4. Projectmanager
5. Contractmanager
6. Planontwikkelaar
7. Administratief medewerker

Op de volgende pagina's zijn de doelgroepen verder toegelicht. Op elke pagina wordt een beschrijving gegeven van de doelgroep, de kenmerken van de functie weergegeven (zie pagina 28 voor een uitgebreide beschrijving) en worden vergelijkbare functies benoemd. Daarna wordt een dag in het leven geschetst (klantreis) van de desbetreffende doelgroep.

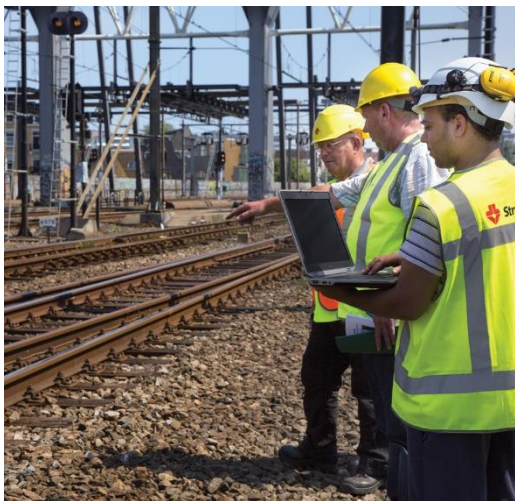
Momenteel is het ‘hybride werken’ binnen ProRail in ontwikkeling waarin o.a. een beleid voor plaats onafhankelijk werken naar aanleiding van de ervaringen met thuiswerken (als gevolg van de coronacrisis) wordt meegenomen.

DOELGROEPEN

De zeven doelgroepen vertegenwoordigen samen de populatie van de medewerkers van ProRail. Onderstaand schema laat zien wat de verdeling van de doelgroepen is binnen de ProRail organisatie (totaal 4911 FTE*):

Doelgroep	Aantallen	Vertegenwoordiging
Incidentenbestrijder	296	7%
Treindienstleider	749	19%
Bouwmanager	136	3%
Projectmanager	1114	28%
Contractmanager	321	8%
Planontwikkelaar	791	20%
Administratief medewerker	651	16%

**het totaal aantal FTE is niet gelijk aan de verdeling van doelgroepen. Dit komt omdat er ook tijdelijke krachten (externen) en stagiaires etc. in het totaal FTE zijn meegerekend.*



Bron foto's: www.prorail.nl

INCIDENTENBESTRIJDER

“PARAAT VOOR ALS HET MIS GAAT”

Wij zijn voor het grootste gedeelte fysiek aanwezig op het spoor. Veel van de werkzaamheden gaan 24/7 door, waardoor wij onregelmatige diensten draaien. Wij weten nooit wat de dag ons gaat brengen. Sommige werkzaamheden plannen wij, maar we staan altijd klaar om direct over te gaan tot actie vanwege een calamiteit op of langs het spoor. Het team waar wij in werken voelt voor ons als een tweede familie. We maken heftige situaties mee. Omdat we precies weten wat een collega doormaakt kunnen we elkaar hier goed in steunen. We lunchen en ontspannen graag samen met het team op onze standplaats. Maar in de praktijk lukt dat vaak niet, dan zoeken we elkaar op bij een lunchplek elders. We hechten daar veel waarde aan. Als dat niet lukt dan zoeken een plek in de buurt van onze werklocatie, zodat we even een moment met elkaar hebben.

VERGELIJKBARE FUNCTIES

- Officier van dienst
- BOA
- Inspecteur (Seinwezen, Telecom, Baan, Ondergrondse Infra, Energievoorziening, Stations, Operationeel beheer)
- Adviseur Externe kwaliteit

KENMERKEN IN FUNCTIE

Vaste locatie	☐ ☐ ☐ ☒	Wisselende locatie
Vaste werkplek	☐ ☐ ☐ ☒	Mobiele werkplek
Interne afspraken	☐ ☐ ☒ ☐	Externe afspraken
Vast team	☐ ☐ ☒ ☐	Wisselend team
Disciplinegericht	☒ ☐ ☐ ☐ ☐	Multidisciplinair gericht
Samenwerken	☒ ☐ ☐ ☐ ☐	Individueel werken
Regelmatige werktijden	☐ ☐ ☐ ☐ ☒	Onregelmatige werktijden

INCIDENTENBESTRIJDER

07:00



START DIENST

Vandaag heb ik uitrukdienst, wat betekent dat ik vanuit de standplaats start. Ik vertrek op mijn elektrische fiets en ik parkeer de fiets in de ruime, overdekte en afsluitbare fietsenstalling bij een elektrisch laadpunt. Bij de kleedruimte haal ik mijn gereinigde dienstkleiding. In een locker kan ik al mijn verschillende type dienstkleiding kwijt. Ik draag ze graag door de goede pasvorm en fijne kwaliteit. De nieuwe dienst schoenen die ik vandaag draag, heb ik vorige week besteld en zijn gisteren thuis bezorgd.

07:30



BUS CHECKEN & TRAINING

Ik haal een cappuccino en een glas gekoeld water in de koffiecorner en ik klets gelijk wat bij met een collega. Daarna starten we met het checken van de bus. Het is belangrijk dat we in het geval van een calamiteit direct weg kunnen met georganiseerde gereedschappen. Daarna hebben we een in-house training in het handelen tijdens een calamiteit. We hebben de juiste faciliteiten om zo'n training bij onze locaties te laten plaatsvinden. Voor het pand is een speciale trainingsplaats met een toilet, een koffievoorziening en gezonde snacks.

10:00



CALAMITEIT

Tijdens de training krijgen we een melding binnen van een aanrijding tussen een trein en een voertuig. Onze bus is altijd op orde, dus we kunnen gelijk weg. Naast apparatuur zorgen we ervoor dat we voldoende eten en drinken zoals voedzame repen, stukken fruit en flessen water bij ons hebben. Je weet nooit of we al hebben gegeten als de pieper gaat en hoelang we op pad zijn!

13:30



LUNCH

Als blijkt dat de werkzaamheden nog uren gaan duren bestelt één van de collega's een lunch via de ProRail app. Niet veel later komt het cateringbedrijf belegde broodjes en smoothies dichtbij de locatie van het incident brengen. Handig dat we elke dag kunnen laten weten of en waar wij graag een maaltijd willen hebben. In kleine groepjes kunnen we een korte pauze houden om te eten. Nadat het incident is verholpen rijden we langs het dichtstbijzijnde ProRail kantoor om gebruik te maken van het toilet en om gebruik te maken van de douche.

15:00



EVALUATIE

We leggen de uitrukkleding ter reiniging in de waszak. Fijn dat ProRail de reiniging zo snel en goed regelt is, ook op andere ProRail locaties. Als ik mijn dienstkleiding uittrek, zie ik dat er een gat in mijn broek zit. Ik maak een melding in de ProRail app en leg de broek in de reparatiebak. We gaan terug naar onze uitrukbasis. In de huiskamer spelen sommige ter ontspanning tafelfootbal. Andere warmen hun eigen gebrachte maaltijd op in de keuken. Na een rustpauze houden we een evaluatie over de calamiteit. Ik noteer onze inzichten op de tablet.

16:30



EINDE DIENST

Op een werkplek werk ik de evaluatierapportage uit en plan ik een nieuw moment in om de training te hervatten. We zorgen dat de bus weer op orde wordt gebracht en aan de elektrische laadpaal wordt gezet. Als ik in de keuken een stuk fruit pak, kom ik een monteur van de vaatwasser tegen. Fijn dat het zo snel gerepareerd wordt. Voor vertrek zie ik op het digitale informatiebord in de hal zie ik de nieuwste ontwikkelingen binnen ProRail. Buiten zie ik collega's meedoen aan de Bootcamp training. Lekker bezig!

TREINDIENSTLEIDER

"1 TEAM, 1 TAAK"

Wij bewaken dat alle treindiensten zo goed mogelijk volgens de treindienstregelingen kunnen rijden. De treindiensten gaan 24/7 door en dus gaan onze werkzaamheden ook dag en nacht door. We werken met veel computerschermen tegelijkertijd en we moeten continu alert blijven. We hebben daarom de behoefte om zo nu en dan te ontspannen tijdens de dienst. Tijdens de vroege en late dienst is een pauze van 30 minuten voor ons ingepland, in de nachtdienst lossen we elkaar af op de momenten dat het kan. In het geval van een calamiteit moeten we altijd snel weer in de seinzaal kunnen zijn. We zijn bijna altijd gebonden aan het gebouw en de faciliteiten die daar geboden worden. We werken continue samen. In ons eigen teamverband, maar ook met andere afdelingen binnen ProRail die voor hetzelfde gebied verantwoordelijk zijn. In het geval van een calamiteit werken we ook met externe partijen samen via een bel- of videoverbinding.

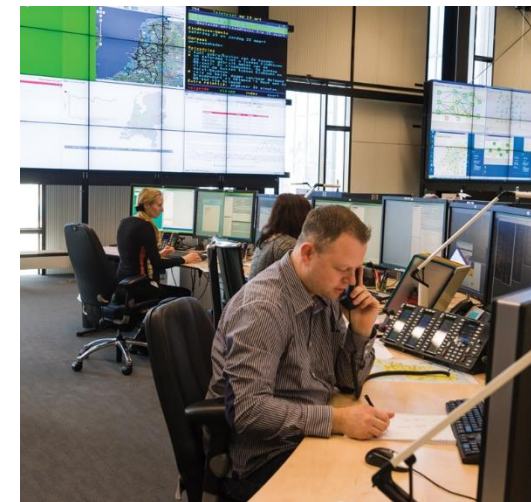
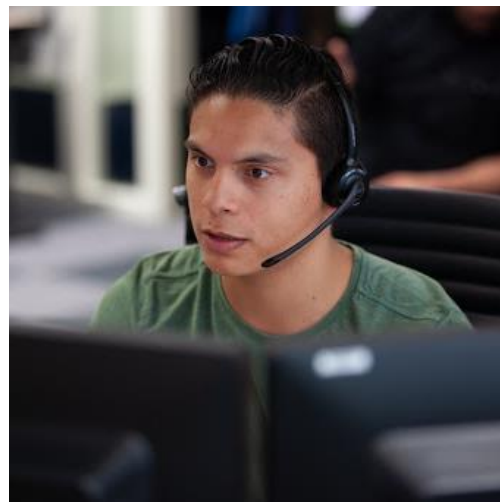
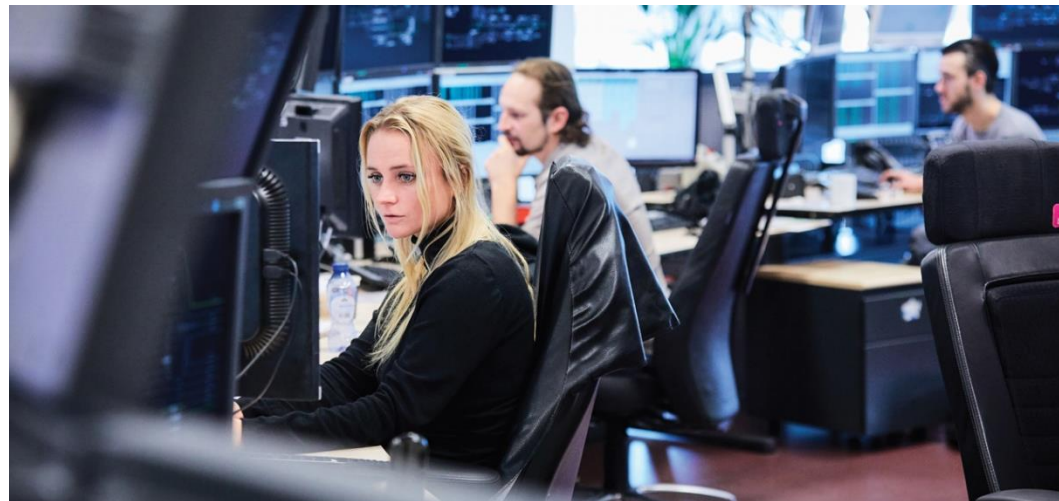
KENMERKEN IN FUNCTIE

Vaste locatie	☒	☐	☐	☐	Wisselende locatie
Vaste werkplek	☐	☒	☐	☐	Mobiele werkplek
Interne afspraken	☐	☒	☐	☐	Externe afspraken
Vast team	☒	☐	☐	☐	Wisselend team
Disciplinegericht	☒	☐	☐	☐	Multidisciplinair gericht
Samenwerken	☒	☐	☐	☐	Individueel werken
Regelmatige werktijden	☐	☐	☐	☒	Onregelmatige werktijden

VERGELIJKBARE FUNCTIES

- (De)centrale verkeersleiding
- Officier van dienst (OvD)*
- Centralist
- Algemeen leider
- Regisseur Spoor
- Backoffice Spoor

** T.o.v. de andere functies is OvD tijdens de dienst mobieler en heeft meer (digitaal) contact met externe partijen.*



TREINDIENSTLEIDER – LATE DIENST

15:00



START & OVERDRACHT

Via mijn telefoon krijg ik toegang tot het gebouw. Voordat mijn dienst begon heb ik via de ProRail app mijn maaltijd al besteld. Zoals altijd kon ik kiezen uit een gezond en vers assortiment. Vandaag wordt het een Thaise curry en yoghurt met vers fruit na voor een aantrekkelijke prijs. Ik berg mijn persoonlijke spullen op in een locker. Bij de werkplek houd ik de overdracht met de collega die ik aflos. In de projectruimte wordt met behulp van een groot scherm digitaal een landelijke dienststart gehouden door de OvD.

16:00



ALARMOPROEP

De werkplek kan ik gemakkelijk instellen naar mijn persoonlijke voorkeur. Ik ben blij met de seinzaal waar voldoende licht, veel beplanting en een prettig klimaat is. Op de poster in de gang las ik dat 's avonds en 's nachts het licht in de seinzaal automatisch aanpast naar een sterkte die past bij het bioritme. Niet lang nadat ik ben begonnen ontvang ik een melding van een machinist. Het gaat om een aanrijding met een persoon. Ik ga gelijk over in actie en schakel de juiste partijen in. Na de hectische start is het tijd voor mijn pauze. Binnen het team wisselen we elkaar af. Hierdoor breng je vaak alleen de pauze door.

18:30



PAUZEREN

De huiskamer vlakbij de seinzaal is een fijne, gezellige ruimte met een keuken met de juiste faciliteiten, comfortabel meubilair, ontspannings-elementen met zicht op de seinzaal. Als ik vroeg of laat pauze heb, eet ik vaker aan de teamtafel bij de werkplek. Mijn bestelling staat klaar in de koelkast. Er staat op vermeld hoe(lang) ik de maaltijd moet opwarmen in de magnetron. De apparatuur in de keuken wordt altijd goed schoon gemaakt en onderhouden door schoonmakers. Binnen no time is mijn eten opgewarmd en kan ik genieten van de maaltijd terwijl ik een sportwedstrijd op tv kijk.

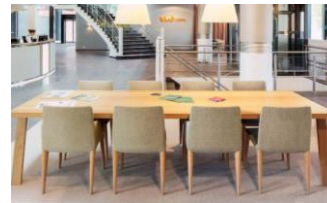
19:00



CALAMITEIT OPLOSSEN

Net als ik klaar ben met eten word ik opgeroepen om terug te keren vanwege een stroomstoring. Ik ruim snel mijn spullen op. Ik loop langs de projectruimte en zie een aantal collega's waaronder de OvD al met verschillende partijen communiceren via een digitale beeldverbinding. Ik word door de OvD ingelicht en ik ga gelijk over tot actie. Een collega haalt voor mij een glas koud bruinwater uit de watertap en een cappuccino. Ik zie dat de schoonmaker een ronde doet, fijn dat de service-medewerkers ook buiten reguliere kantoortijden en in de weekenden regelmatig schoonmaken!

21:00



KORT ONTSPANNEN

De rest van de dienst is het redelijk druk op het spoor. Er zijn gelukkig geen calamiteiten, maar de spoorwerkzaamheden houden mij aan het werk. Als het iets rustiger is, draag ik mijn schermen even over aan een collega. In de huiskamer pak ik nog wat lekkers. ProRail biedt vers fruit & groentesnacks aan. In de vending machine worden nog meer opties geboden. Ik ga aan de teamtafel in de seinzaal zitten. Zo zit ik niet alleen en kan ik kletsen met collega's. Ondertussen blader ik door de krant van vandaag.

23:00



EINDE DIENST

Mijn dienst zit erop. Ik houd een overdracht met de collega die mij komt aflossen voor de nachtdienst. Met de schoonmaakkit maak ik de werkplek voor mijn collega schoon. Voor vertrek vul ik mijn waterfles bij de watertap bij de ingang van het gebouw. Naast de watertap staat een automatisch desinfectiepomp om mijn handen te ontsmetten.

TREINDIENSTLEIDER – NACHT DIENST

21:00



FITNESS

Ik vertrek vroeger van huis om voor mijn dienst nog te kunnen sporten, en daarna nog rustig te kunnen douchen. Met het abonnement van ProRail kan ik sporten bij een sportschool vlakbij de seinzaal. Na het sporten en douchen vertrek ik naar de ProRail locatie. Ik parkeer mijn fiets in de beveiligde fietsenstalling. Vanwege mijn kleine kinderen heb ik een bakfiets, gelukkig zijn er voldoende ruime plekken in de stalling waar ik deze kan parkeren. Binnen begroet ik de beveiligers.

21:00



AANKOMST

Op het informatiescherm zie ik dat volgende week weer meerdere keren een webinar wordt gegeven over voeding en bewegen tijdens de nachtdienst. Dit verzorgt ProRail regelmatig zodat we goed geïnformeerd worden hoe we goed voor onszelf kunnen zorgen tijdens onregelmatige diensten. Ik schrijf mij via de ProRail app in voor één van de sessies. Daarna loop ik door naar de huiskamer om mijn meegebrachte lichte maaltijd in de koelkast te leggen. De koelkast is brandschoon!

22:30



START DIENST

Ik plaats mijn persoonlijke spullen in de kluis en ik houd de overdracht met de collega die ik aflos. Ik zie dat we een nieuwe bureaustoel hebben. Dat is snel! Ik heb gisteravond pas de melding gemaakt van de slijtage. Het is vrij druk dus de tijd vliegt voorbij. Na een tijdje merk ik dat ik moe begin te worden. Ik heb behoefte aan wat cafeïne en beweging. Ik haal een sterke kop koffie. Op de seinzaal waar ik voorheen werkte, lagen balance boards om jezelf in beweging te houden als je bijvoorbeeld moe wordt. Die moeten hier dus ook zijn, want elke seinzaal heeft dezelfde faciliteiten.

01:00



AFLOSSEN

Het is rustiger op het spoor geworden. We kunnen elkaars schermen waarnemen zodat we om de beurt weg kunnen van onze werkplek. Ik loop naar de huiskamer. Een grote poster aan de muur informeert mij wat ik nu het beste kan eten & drinken. Er liggen lichte snacks die aansluiten bij wat op de poster staat. Maar ik heb al mijn eigen salade mee. Ik ga in de loungehoek in de seinzaal zitten, zodat mijn collega niet helemaal alleen zit. Via de ProRail app schrijf ik mij alvast in, voor de dienstitijden die ik de volgende periode wil draaien.

03:00



WERKZAAMHEDEN

De rest van de nacht houd ik mij bezig met werkzaamheden. Collega's van de goederendienst hebben continu werk in de nacht, bij mij is het afhankelijk van het spooronderhoud op dat moment. Na een tijdje draag ik mijn schermen weer even over aan een collega. In de huiskamer pak ik een kop thee. Ik ben alleen in de huiskamer. Gelukkig biedt ProRail ook entertainment opties voor 1 persoon. Ik kies voor de massagestoel en ik zet de tv aan om te zorgen dat ik wakker blijf.

06:00



EINDE DIENST

Het is inmiddels ochtend geworden en de dienst zit er bijna op. We houden een dienstevaluatie met behulp van een groot scherm. In de tussentijd worden de werkplekken gereinigd door de schoonmakers. Als het scherm een storing krijgt, maken we via de ProRail app een melding zodat het scherm zo snel mogelijk gerepareerd wordt. Ik vertrek dan snel richting huis om mijn bed in te duiken!



Bron foto's: www.prorail.nl

BOUWMANAGER

“WIJ ZORGEN VOOR HET ONDERHOUD EN VERNIEUWING VAN HET SPOOR.”

Binnen onze functie werken we zowel op kantoor als langs het spoor. We houden ons bezig met de renovatie en vernieuwing van het spoor én op het spoor. Hiervoor zijn we veelvuldig in overleg met verschillende afdelingen en externe partijen zoals (onder) aannemers. Daarnaast begeleiden we de uitvoering op het spoor. Dit betekent dat we veel onderweg zijn en switchen tussen de operatie en het kantoor. Het kan zijn dat we buiten onze dienst opgeroepen worden om, in het geval van een spoedsituatie, direct acties te ondernemen. Denk aan hevige sneeuwval of andere plotselinge slechte weeromstandigheden.

VERGELIJKBARE FUNCTIES

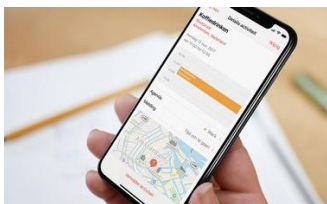
- Bouwmanager
- Gebiedsmanager

KENMERKEN IN FUNCTIE

Vaste locatie	☐ ☐ ☐ ☒ ☐	Wisselende locatie
Vaste werkplek	☐ ☐ ☐ ☒ ☐	Mobiele werkplek
Interne afspraken	☐ ☐ ☐ ☒ ☐	Externe afspraken
Vast team	☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐	Wisselend team
Disciplinegericht	☐ ☒ ☐ ☐ ☐ ☐	Multidisciplinair gericht
Samenwerken	☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐	Individueel werken
Regelmatige werktijden	☐ ☐ ☒ ☐ ☐ ☐	Onregelmatige werktijden

BOUWMANAGER

05:30



AGENDA CHECKEN

Als ik wakker word check ik mijn agenda. Vanmiddag heb ik een controle op het spoor op het programma staan. Maar ik ga vanochtend eerst naar het kantoor van een van de aannemers voor een overleg, daarna langs het ProRail kantoor om een nieuwe jas op te halen. Via de app kon ik eenvoudig een jas bestellen, ook staan er duidelijke instructies bij over het gebruik van deze spullen.

07:00



AANNEMERSOVERLEG

Omdat ik voor mijn functie veel op pad ben, beschik ik over een dienstauto. ProRail heeft mij en mijn collega's goed geholpen met de keuze hierin. Onze auto's zijn bijvoorbeeld ook geschikt om op onverharde wegen langs het spoor te kunnen rijden. Ik rij op tijd weg naar het kantoor van een van de aannemers. We bespreken een aantal zaken door voordat de aannemers naar de werklocatie langs het spoor gaan.

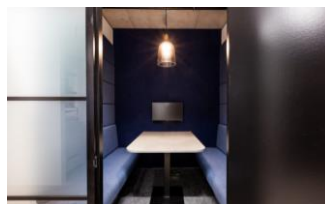
09:00



DIENTSKLEDING OPHALEN

De slagboom van het kantoor gaat vanzelf open door middel van kenteken-herkenning. Ik kan mijn auto nog parkeren bij één van de beschikbare oplaadpunten. Bij een centraal punt kan ik mijn bestelde dienstkleding ophalen. De service medewerker geeft duidelijk instructies en vertelt dat er nieuwe kassen zijn waar ik mijn jas in kan ventileren wanneer ik de volgende keer op kantoor ben. Ik neem een extra helm mee voor mijn collega die ik straks op de bouwplaats zie.

10:00



VOORBEREIDING OP BUITENDIENSTSTELLING

Al een aantal maanden van te voren weten wij wanneer we 's avonds of in het weekend bij het spoor moeten werken. Ik heb deze dienst volgend weekend dus ik bereid mij op kantoor hierop voor. Fijn dat alle werkplekken goede verlichting hebben, dat houdt mij alert. In een afgesloten ruimte stem ik online wat zaken af met een collega die thuis werkt. De voorzieningen om op afstand met elkaar te overleggen zijn goed en werken eenvoudig. Wanneer ik de ruimte verlaat maak ik zelf het tafelblad schoon met de schoonmaakkit.

13:00



NAAR BOUWLOCATIE

Voor dat ik het pand verlaat haal ik bij de koffiebar in het entreegebied een vers gemaakte koffie en een voorverpakt broodje voor onderweg. Met mijn auto rijdt ik gemakkelijk naar de bouwplaats. Wanneer ik volgend weekend hier kom tijdens de buitendienststelling is het fijn dat ik tussendoor een maaltijd in de buurt kan halen en deze via de ProRail app gelijk kan afrekenen. Ik vul mijn thermosfles in de bouwkeet van de aannemer met gekoeld water en loop voor een controle langs het spoor.

15:00



ONTSPANNING

Thuis check ik nog snel even mijn mail. Op een dag als deze is het fijn om even op kantoor te zijn geweest, morgen werk ik de gehele dag thuis. Ik heb via ProRail een in hoogte verstelbaar bureau kunnen bestellen. Ik kleed mij om en sluit aan bij het online vitaliteitsprogramma. Zo kan ik goed afschakelen na een drukke dag en houd ik een gezond privé – werkbalans!

PROJECTMANAGER

“WIJ WERKEN SAMEN AAN EEN PRESTATIE.”

Binnen onze functie houden wij ons bezig met het begeleiden van projecten, bewaken van de voortgang en het aansturen van teamleden. Als projecten niet volgens planning lopen, dan moeten we snel kunnen schakelen en met creatieve oplossingen kunnen komen. Door onze sturende rol hebben we continu interactie met medewerkers waarvoor we op de verschillende kantoor binnen een gebied aanwezig zijn. We hebben naast overleggen met het team ook team overstijgende overleggen met bijvoorbeeld het managementteam. Daarnaast bezoeken we locaties om de status van een project te peilen en met teamleden in gesprek te gaan. Op thuiswerkdagen willen we meters maken. Op kantoordagen houden we projectoverleggen en besteden we aandacht aan de spontane ontmoetingen met collega's. In een moment van rust kunnen we behoefte hebben aan een moment voor onszelf om weer even op te laden voor de sociale interacties.

KENMERKEN IN FUNCTIE

Vaste locatie	☐ ☐ ☐ ☒ ☐	Wisselende locatie
Vaste werkplek	☐ ☐ ☐ ☒ ☐	Mobiele werkplek
Interne afspraken	☐ ☐ ☒ ☐ ☐	Externe afspraken
Vast team	☐ ☐ ☐ ☒ ☐	Wisselend team
Disciplinegericht	☐ ☐ ☒ ☐ ☐	Multidisciplinair gericht
Samenwerken	☐ ☒ ☐ ☐ ☐	Individueel werken
Regelmatige werktijden	☐ ☒ ☐ ☐ ☐	Onregelmatige werktijden

VERGELIJKBARE FUNCTIES

- Gebiedsmanager
- Projectmanager
- Projectleider
- Programmamanager
- Coördinator A, B & C
- Omgevingsmanager
- Accountmanager
- Rail System Engineer (RSE)
- Afdelingsmanager



PROJECTMANAGER

06:30



THUIS WERKEN

Ik start graag 's ochtends vroeg vanuit huis met het afhandelen van mails. Zo heb ik voor mijn gevoel de hele dag al een voorsprong op de rest! Daarna breng ik de kinderen naar school. Vandaag ga ik naar het ProRail kantoor omdat ik een aantal afspraken heb staan, waarbij we het belangrijk vinden om fysiek aanwezig te zijn. In de trein lees ik over de nieuwste ontwikkelingen van het vitaliteitsprogramma. Deze week wordt een stappen challenge georganiseerd. Vandaag heb ik er al wat stappen op zitten.

09:00



STAND UP PROJECTTEAM

De dag begint met een stand up met één van mijn projectteams. Omdat de helft van het team vanuit huis werkt, doen we dat via een videocall. Fijn dat we zowel de deelnemers als de presentatie duidelijk op een scherm kunnen zien. De spraak- en videoverbinding werkt altijd goed. Via de ProRail app geef ik aan dat de ruimte schoongemaakt kan worden.

10:30



EXTERN BEZOEK

Ik krijg een signaal van de servicemedewerker bij de receptie dat mijn bezoek er is. De servicemedewerker ontvangt de bezoeker gastvrij in de ontvangsthal, biedt de mogelijkheid aan om gebruik te maken van een locker en biedt iets te drinken aan. De bezoeker kan met de bezoekerspas het vergader-gebied betreden. Via de heldere bewegwijzering is het makkelijk zelf de overleg-ruimte te vinden. Na het overleg bedenk ik mij dat ik een teamlid nog wat wil vragen. Via de ProRail app zie ik dat hij op kantoor is en dat hij op de 3^e etage zit. Ik loop er gelijk heen.

11:00



SPONTAAN ONTMOETEN

Ik heb een brainstorm sessie met een aantal collega's gepland staan. We hebben gekozen voor een fysiek overleg omdat we het belangrijk vinden elkaar offline te ontmoeten. Als ik richting de ruimte loop schiet mij te binnen dat ik nog moet printen. Gelukkig kan ik eenvoudig op elke ProRail locatie printen. Bij de printer kom ik een andere projectmanager tegen. We praten elkaar bij over een aantal projecten. Ik hoor wat zaken die gelijk goed van pas komen bij de sessie zo!

13:00



BRAINSTORMSESSIE

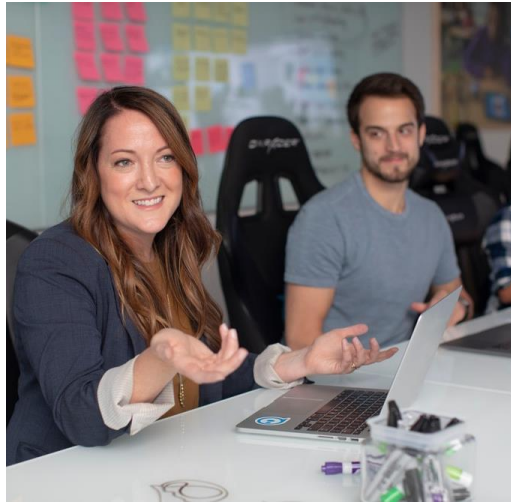
De collega's hebben een geschikte ruimte voor de brainstormsessie geboekt, met schrijfwanden en informeel meubilair. Het ondersteunt ons creatieve denkproces. Er staat een nieuw presentatiescherm. Gelukkig ligt er ook een duidelijke en eenvoudige instructie bij, zodat we snel van start kunnen gaan. Na de sessie wijst een collega mij erop dat de 10% korting die ProRail ons biedt bij Hello Fresh morgen afloopt. Snel sluit ik dit nog af, handig dat ProRail hierin mee denkt.

14:30



SPORTEN

Omdat we mogen kiezen in de besteding van ons thuiswerk budget, heb ik gekozen om mij in te schrijven bij een van de aangesloten sportscholen. De flexibiliteit om dichtbij een ProRail locatie te kunnen sporten is voor mij een uitstekend voorbeeld van privé-werkbalans. En het zorgt ervoor dat ik de dag dat ik ervoor kies om naar kantoor te komen optimaal kan benutten! Via de ProRail sport appgroep sluit ook een collega aan tijdens het sporten.



CONTRACT MANAGER

“ELKAAR KUNNEN VINDEN IS BELANGRIJK IN ONZE FUNCTIE.”

Ik werk samen met directe collega's uit mijn team aan hetzelfde doel en draag ik met mijn kennis bij in diverse projectgroepen. Mijn agenda is voor een deel gevuld met interne overleggen en belafspraken met stakeholders. Ook heb ik vaak 1 op 1 gesprekken met een vertrouwelijk karakter. Op kantoor zit ik graag bij mijn eigen team zodat we snel kunnen schakelen, elkaar kunnen coachen en kennis kunnen delen. Maar ook zodat andere collega's ons gemakkelijk kunnen vinden. Wanneer ik een dag veel moet uitwerken en mij moet focussen, kies ik ervoor om dit thuis in alle rust te doen.

VERGELIJKBARE FUNCTIES

- Beleidsadviseur
- Teamleider
- Auditor
- Innovatiemanager
- Bedrijfsjurist
- Risico analist
- Planner

KENMERKEN IN FUNCTIE

Vaste locatie	☒	☐	☐	☐	Wisselende locatie
Vaste werkplek	☐	☒	☐	☐	Mobiele werkplek
Interne afspraken	☒	☐	☐	☐	Externe afspraken
Vast team	☐	☐	☒	☐	Wisselend team
Disciplinegericht	☐	☒	☐	☐	Multidisciplinair gericht
Samenwerken	☐	☐	☒	☐	Individueel werken
Regelmatige werktijden	☒	☐	☐	☐	Onregelmatige werktijden

CONTRACT MANAGER

06:30



NAAR KANTOOR

Ik check 's avonds mijn agenda en maak de afweging of ik op kantoor of thuis ga werken. Het is handig als ik naar kantoor kom, voor overleg met een leverancier en een persoonlijk gesprek met mijn collega. Via de app meld ik mij alvast aan. Omdat ik ver van kantoor woon pak ik al vroeg de trein richting Utrecht zodat ik de dag op kantoor goed kan benutten. In de trein werk ik alvast een beleidsstuk uit op mijn laptop. Handig die koptelefoon die ik heb kunnen kopen van het thuiswerkbudget, zo kan ik ongestoord doorwerken!

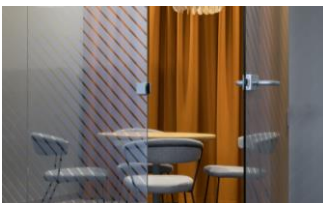
09:00



LEVERANCIERSOVERLEG

Deze ochtend heb ik gelijk een leveranciersoverleg staan. Hiervoor hebben we geen afgesloten ruimte en speciale faciliteiten nodig, dus we spreken af in het openbare entreegebied van ProRail. Erg handig, dit scheelt mij weer veel tijd omdat ik mijn bezoek niet hoeft aan te melden. Bij aankomst heeft de service medewerker mijn bezoek al netjes ontvangen en van koffie voorzien. Ik pak zelf ook een cappuccino uit de bonenmachine.

10:30



1 OP 1 GESPREK

Via mijn telefoon kan ik de toegangspoortjes openen naar de werkomgeving en ga naar het volgende overleg. Mijn collega heeft een afgesloten ruimte gereserveerd waar we in een afgeschermd setting een persoonlijk gesprek kunnen voeren. Ons overleg is eerder klaar dan gepland, dus via de app (gekoppeld aan outlook) geef ik de ruimte weer vrij op het touchscreen zodat andere collega's er gebruik van kunnen maken. Bij het koffiepoint kom ik een collega tegen en we praten gelijk bij over een project.

12:00



LUNCH

Ik kijk op de app wat het restaurant vandaag te bieden heeft. Handig dat alle voedingswaardes en allergieën-info erbij vermeld worden. Ik bestel een belegd broodje en reken deze gelijk af via de app. Zo hoef ik mijn lunch straks alleen nog af te halen bij het pick-up point op het gekozen tijdstip en kan ik mijn lunch meenemen tijdens een wandeling met collega's. In de app staan verschillende wandelingen in nabijheid van het kantoor, we kiezen vandaag voor de stadswandeling.

13:00



TEAMOVERLEG

Voor een project waar ik aan mee werk staat een teamoverleg gepland. Een aantal collega's werken thuis, dus hebben we al eerder besloten dit overleg digitaal te doen. Ik reserveer eenvoudig een kleine afsluitbare ruimte waar ik rustig kan inbellen in het overleg. De ruimte heeft goed scherm met een camera en prima geluid. Tijdens een korte break pak ik snel wat heet water uit de quooker voor thee in de nabijgelegen pantry.

15:00



AFSLUITEN

Na het overleg reinig ik de werkplek zelf met de bijhorende cleaning kit. Onderweg naar de uitgang zie ik dat een collega een training geeft in een nieuwe ruimte, leuk dat wij als gebruikers mee hebben mogen denken over de inrichting hiervan! Als ik mijn spullen uit het kluisje wil pakken, gaat deze niet open. Ik meld de storing snel en gemakkelijk via de ProRail app. Gelukkig duurt het niet lang voordat er een servicemedewerker is die het voor mij oplost.

PLANONTWIKKELAAR

“WIJ BRENGEN ONZE EXPERTISE GRAAG IN WAAR WE KUNNEN.”

Onze agenda's zijn gevuld met zowel overleggen als individueel werken. We werken altijd al een aantal lopen projecten. We komen naar kantoor voor overleggen, om met projectleden samen te werken, met vakgenoten te sparren en om spontaan andere collega's te ontmoeten. Met het projectteam kiezen we voor de ProRail locatie die het meest logisch is. Daarnaast werken we voor een groot deel zelfstandig. Dat doen we tussen overleggen en afspraken door, maar ook wel eens een hele dag thuis. Daarnaast hebben we eens in de maand een vakgroepoverleg om kennis met elkaar te delen.

KENMERKEN IN FUNCTIE

Vaste locatie	☐	☒	☐	☐	☐	Wisselende locatie
Vaste werkplek	☐	☒	☐	☐	☐	Mobiele werkplek
Interne afspraken	☐	☒	☐	☐	☐	Externe afspraken
Vast team	☐	☐	☒	☐	☐	Wisselend team
Disciplinegericht	☐	☐	☐	☐	☒	Multidisciplinair gericht
Samenwerken	☐	☒	☐	☐	☐	Individueel werken
Regelmatige werktijden	☐	☒	☐	☐	☐	Onregelmatige werktijden

VERGELIJKBARE FUNCTIES

- Data Ops specialist
- Capaciteitsverdelers
- (Beleids)Adviseur
- Vakspecialist
- Railverkeersdeskundige
- Systeem analist



PLANONTWIKKELAAR

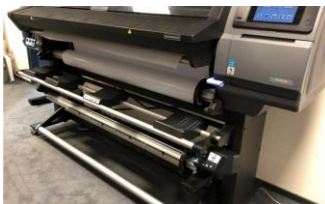
08:00



PROJECTTEAM

Vanochtend ga ik naar een ProRail kantoor om samen te werken met mijn Projectteam. We starten de dag met een overleg in een creatieve ruimte. Ik teken mijn gedachten uit op een beschrijfbaar wand. De overlegruimte is aangenaam om langdurig te zitten met een prettig klimaat, groenvoorziening en fijn licht. Er staat een watertappunt nabij de ruimte om gemakkelijk water te kunnen pakken tijdens het overleg.

08:30



TEKENINGEN AFDRIKKEN

Na afloop van de meeting verplaatsen we met het team naar een werkblok waar we samen kunnen werken. Zo kunnen we elkaar snel vragen stellen tussen het werken door. In de buurt staat de printruimte met een plotter waar ik een aantal grote tekeningen afdruk op A1 formaat. De plotter vraagt om een extra bevestiging om af te drukken. Zo voorkomen we onnodige papierverspilling. De tekeningen rol ik op en leg ik even in mijn locker.

10:00



LUNCH

Omdat ik straks door moet naar een overleg op het Provinciehuis heb ik vooraf een lunch-to-go pakket gereserveerd. Ik haal het snel en gemakkelijk op in het restaurant. De lunch is verpakt in biologisch afbreekbaar papier. Via de app kan ik de leenfiets, die ik vooraf heb gereserveerd, gemakkelijk ontgrendelen en fiets richting mijn afspraak bij het provinciehuis.

12:00



UITWERKEN

Na het overleg moet ik nog een aantal zaken afstemmen en aanpassen. Gelukkig zit mijn team nog op dezelfde plek en kan ik gemakkelijk aansluiten zonder dat ik hoeft te zoeken naar een werkplek. Mijn laptop is snel aangesloten op een tweede scherm zodat ik de uitgebreide planningen en tekeningen goed kan bekijken.

14:00



KENNISDELING WEBINAR

Samen met vakgenoten hebben we een Webinar georganiseerd om van elkaar te blijven leren. We proberen dit fysiek te organiseren, maar met ruim 30 deelnemers kun je ook afstand deelnemen. Ik heb een videoconference ruimte geboekt waarin alle faciliteiten zitten (camera, microfoon, verstelbaar licht) om een professionele online sessie te kunnen faciliteren. Na het webinar reis ik naar huis.

16:00



THUIS WERKEN

ProRail heeft mij geholpen met het inrichten van een fijne en gezonde thuiswerkplek. Via een filmpje op de app ben ik door een Arbo-coach geïnformeerd over een goede zithouding. FaZ heeft leveranciersafspraken gemaakt met professionele organisaties zodat ik ook een goed bureau heb kunnen kopen tegen een aantrekkelijke prijs. Ik ben de A1 tekening vergeten uit mijn kluis te pakken. Via de Servicedesk regel ik dat de tekening naar mijn huis opgestuurd worden, zodat ze nog op tijd zijn voor een overleg.



ADMINISTRATIEF ONDERSTEUNER

“WIJ ZIJN HET SPIN IN HET WEB.”

Als ondersteuner binnen ProRail bestaat het werk voornamelijk uit computerwerkzaamheden. Het is belangrijk dat ik voor de collega's waar ik mee samenwerken goed (digitaal) bereikbaar ben. Op de dagen dat ik op kantoor ben, zit ik daarom bij voorkeur op een vaste, herkenbare plek. De voornaamste reden dat ik naar kantoor ga is om fysieke overleggen bij te wonen en de sociale interactie met collega's op te zoeken. Op thuiswerkdagen kan ik in rust mijn werkzaamheden uitvoeren, maar zorg ik dat ik alsnog online goed bereikbaar ben.

VERGELIJKBARE FUNCTIES

- Medewerker service desk
- ICT medewerker
- Secretariaat
- Administratie (bouw/HR/PZ)
- Archivaris
- Functioneel beheerder
- Stafmedewerker
- Informatie analist
- Medewerker publiekzaken
- Projectcoördinator

KENMERKEN IN FUNCTIE

Vaste locatie	☒	☐	☐	☐	Wisselende locatie
Vaste werkplek	☒	☐	☐	☐	Mobiele werkplek
Interne afspraken	☒	☐	☐	☐	Externe afspraken
Vast team	☒	☐	☐	☐	Wisselend team
Disciplinegericht	☒	☐	☐	☐	Multidisciplinair gericht
Samenwerken	☐	☐	☐	☒	Individueel werken
Regelmatige werktijden	☒	☐	☐	☐	Onregelmatige werktijden

ADMINISTRATIEF ONDERSTEUNER

08:15



AANKOMST KANTOOR

Na een regenbui kom ik aan op kantoor en parkeer ik mijn e-bike in de fietskelder. De fietskelder is schoon, overzichtelijk en beveiligd. Het is eenvoudig om een plek te vinden en ik kan gelijk mijn fiets opladen. Vanuit de stalling loop ik naar de omkleedruimte waar ik mijn regenkleding in een goed geventileerde ruimte kan ophangen. Ik loop door naar mijn afdeling en leg mijn lunch in een koelkast van de pantry. Ik pak een kop koffie en leg mijn spullen bij een werkplek neer.

09:00



INTERN OVERLEG

De ochtend start ik met het wekelijkse overleg met mijn directe collega's. We hebben hiervoor eenvoudig een overlegruimte gereserveerd via de app. Naast de ruimte kunnen we koffie en thee pakken. Ook staat er een gezonde snack-automaat waar voor een kleine prijs een simpel maar gezond assortiment wordt geboden. Ik ben mijn oplader thuis vergeten, maar ik kan gemakkelijk op een centraal punt een oplader lenen. Ik scan de code van de lader via mijn app zodat FaZ weet dat ik deze lader heb gepakt.

10:00



SPONTANE ONTMOETING

Na het overleg drink ik samen met mijn collega's in de huiskamer nog een kop koffie. We ontmoeten spontaan een paar andere collega's en raken aan de praat. Een andere collega schiet mij aan om mij te herinneren aan een taak die ik voor haar op zou pakken. Daarna loop ik even langs de centrale service-desk omdat ik een headset wil bestellen. Fijn dat we verschillende keuzes hebben waar we ons thuiswerkbudget aan uit willen geven.

11:00



INDIVIDUEEL WERKEN

Voor mijn individuele werkzaamheden ga ik naar een concentratie werkplek. Het was erg leuk om samen met collega's mee te denken over het toepassen van de ProRail identiteit aan deze plek. De werkplek is gemakkelijk in te stellen naar mijn persoonlijke voorkeuren. Na een uurtje zitten pak ik de deskbike erbij om ook actief te kunnen werken. Helaas werkt het beeldscherm niet. Ik contact de Servicedesk en binnen 15 minuten is het probleem al verholpen.

13:30



LUNCH TIME

Tijd om te pauzeren en te ontspannen. Samen met mijn team ga ik lunchen bij de zitvoorziening in het restaurant. Ik heb mijn eigen brood mee, het beleg haal ik in het restaurant. Na de lunch blijf ik met een collega in het restaurant zitten voor een overleg, de setting en akoestiek in het restaurant leent zich hier prima voor. Als ik terug naar het werkgebied loop pak ik nog een stuk fruit uit de fruitmand.

14:30



ONLINE YOGALES

Omdat er geen overleggen meer gepland staan, besluit ik om in de middag thuis te werken. De voorzieningen die ProRail biedt maken thuiswerken ideaal. Zo heb ik een fijne Arbo-verantwoorde werkplek kunnen creëren. Aan het eind van de werkdag kleed ik mij om. Ik sluit aan bij de virtuele yogales, waarvoor ik mij via Railsport heb aangemeld.

KLANTREIZEN EXTERNEN

KETENPARTNER

Eerder



AFSPRAAK BEVESTIGING

Telefonisch plan ik een afspraak in met een ProRail medewerker. Ik ontvang direct niet lang daarna een afspraakbevestiging in mijn mailbox met de routebeschrijving, informatie over het pand (waaronder de wifi-code) en een QR-code om toegang tot het vergadergebied te krijgen. Verder word mij gevraagd om aan te geven met welk vervoersmiddel ik kom. Ik meld dat ik met mijn elektrische auto kom en ik geef mijn kenteken op.

08:45



ONTVANGST

Met behulp van de routebeschrijving rijd ik naar het pand. De slagbomen van de parkeerplaats gaan vanzelf open zodra mijn kenteken gelezen is. Ik zet mijn auto aan een elektrische laadpaal. Met behulp van de heldere bewegwijzering loop ik het pand binnen. Ik word vriendelijk ontvangen door een service-medewerker, die mij koffie of thee aanbiedt. Mijn jas hang ik op in de garderobe. Hier staan ook kluisjes, voor als je een tas wilt achterlaten. Met de QR-code loop ik het vergadergebied in.

09:00



AFSPRAAK

Als ik het vergadergebied betreed, loop ik gelijk langs een pantry. Ik vul mijn fles water met bruisend water uit de cooker en loop door naar de overlegruimte. De service-medewerker vertelde mij dat ik via de QR-code de overlegruimte alvast kan ontgrendelen. Het lukt mij niet gelijk mijn laptop te verbinden met het scherm. Er ligt een duidelijke instructie op tafel waardoor het mij daarna wel snel lukt. Als de ProRail medewerker er is starten we het overleg.

10:30



AANLANDEN

Na de afspraak heb ik nog wat tijd over voordat ik verder reis naar mijn volgende afspraak. Fijn dat ProRail aanlandwerkplekken voor bezoek faciliteert. Ik loop naar het openbare werkgebied en kies een aanlandplek.

12:15



LUNCH KOPEN

Bij een Grab & Go punt in de centrale hal haal ik een salade, die ik gemakkelijk zelf kan afrekenen. Leuk, op de verpakking staat het recept beschreven. Zo kan ik de salade nog eens thuis een keer maken. Toevallig kom ik een andere ProRail medewerker waar ik veel mee samen werk. In nabijheid zoeken we een plek op om samen onze lunch op te eten.

13:00



VERTREK

Gemakkelijk loop ik vanuit de centrale hal naar de parkeerplaats. Doordat de slagboom mijn kenteken herkent kan ik gelijk de parkeerplaats verlaten. Gastvrij van ProRail dat ze, op zo'n centrale locatie, geen kosten voor parkeren in rekening brengen!

BEZOEKER

16:00



AFSPRAAK HERINNERING

De dag voordat ik mijn afspraak heb op het ProRail kantoor ontvang ik een mail met een afspraak-herinnering met de locatie en de belangrijkste informatie en huisregels van het pand. Ik kan aangeven met welk vervoersmiddel ik kom. Ik word gestimuleerd om met het OV of de fiets te komen. Ik weet precies wat ik kan verwachten morgen. Dat geeft mij een gerust gevoel.

10:00



HEENREIS

Met behulp van de herinneringsmail kan ik eenvoudig mijn reis via een OV planner uitstippelen. Door de mail weet ik dat ik lopend of met een OV-fiets naar het kantoor kan komen. Omdat de locatie zo dicht bij het treinstation is, kan ik dit gemakkelijk lopen.

10:15



ONTVANGST

Wanneer ik het pand binnentreed, kom ik gelijk een servicemedewerker tegen die mij begroet en vraagt of ze kan helpen. Ik word ingelicht over de optie om locker te gebruiken. Vervolgens biedt de service-medewerker mij een koffie of thee aan. Ik heb met mijn afspraak afgesproken in het entreegebied van ProRail. Ik zie hem nog niet dus ik ga zitten op een comfortabele stoel en zie op het informatiescherm interessante informatie over ProRail voorbij komen.

10:30



OVERLEG

Wanneer mijn ProRail afspraak ook in gearriveerd zoeken we een iets beschutтер plekje op in het entreegebied. Via plug & Play kan ik mijn laptop eenvoudig aan het scherm verbinden zonder een ProRail account, zodat ik mijn verhaal beter kan toelichten.

11:30



WERKEN

Na het overleg blijf ik nog even werken in het entreegebied. Ik kan gemakkelijk zelf koffie pakken. Wanneer mijn laptop geen verbinding meer kan maken met het gasten netwerk, helpt een gastvrije servicemedewerker mij verder.

13:00



VERTREK

Voordat ik naar huis ga vul ik mijn waterfles nog met koud, bruisend water. Ik maak nog een sanitaire stop in een schone toiletunit. Ik fris mijzelf wat op met de persoonlijke verzorgingsmiddelen die er staan en loop terug naar de trein.

VERDERE TOELICHTING OP KENMERKEN IN FUNCTIE

Vaste locatie vs. wisselende locatie

Werkt de medewerker voornamelijk vanuit één vaste locatie van ProRail of op verschillende locaties binnen of buiten ProRail?

Vaste werkplek vs. mobiele werkplek

Maakt de medewerker grotendeels gebruik van een standaard werkplek (dit kan zowel op kantoor of thuis zijn) of is de medewerker juist mobiel gedurende dag en verplaatst de medewerker tussen meerdere werkplekken?

Interne afspraken vs. externe afspraken

Heeft de medewerker enkel afspraken op de locatie waar hij of zij standaard werkt? Of heeft de medewerker ook afspraken op andere ProRail locaties of locaties elders?

Vast team vs. wisselend team

Werkt de medewerker voornamelijk in een vast team met minimale wisseling aan teamleden of werkt de medewerker regelmatig in verschillende teams met andere teamleden?

Disciplinegericht vs. multidisciplinair gericht

Werkt de medewerker aan één vast doel en voornamelijk binnen één afdeling of werkt de medewerker aan verschillende en wisselende opgaves, met een wendbare manier van werken en in multidisciplinaire teams?

Samenwerken vs. individueel werken

Werkt de medewerker voornamelijk samen met collega's (denk aan veelvuldig in overleg en interactie/afstemming met collega's). Of voert de medewerker zijn of haar werkzaamheden voornamelijk uit?

Regelmatige werktijden vs. onregelmatige werktijden

Worden de werkzaamheden van de medewerker tijdens reguliere kantoor tijden uitgevoerd of vraagt de functie om onregelmatige diensten in de avond/nacht en/of weekenden?

KENMERKEN IN FUNCTIE

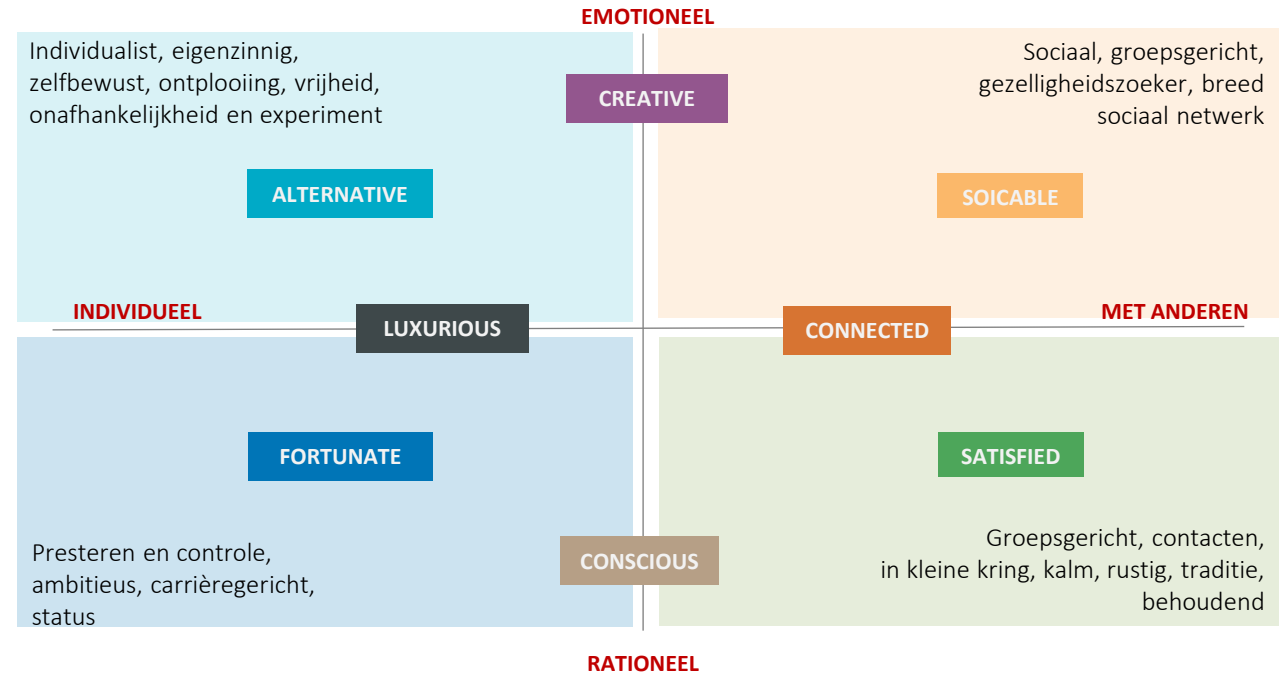
Vaste locatie	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	Wisselende locatie
Vaste werkplek	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	Mobiele werkplek
Interne afspraken	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	Externe afspraken
Vast team	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	Wisselend team
Disciplinegericht	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	Multidisciplinair gericht
Samenwerken	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	Individueel werken
Regelmatige werktijden	☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐	Onregelmatige werktijden



PERSONA'S

PERSONA-ONDERZOEK

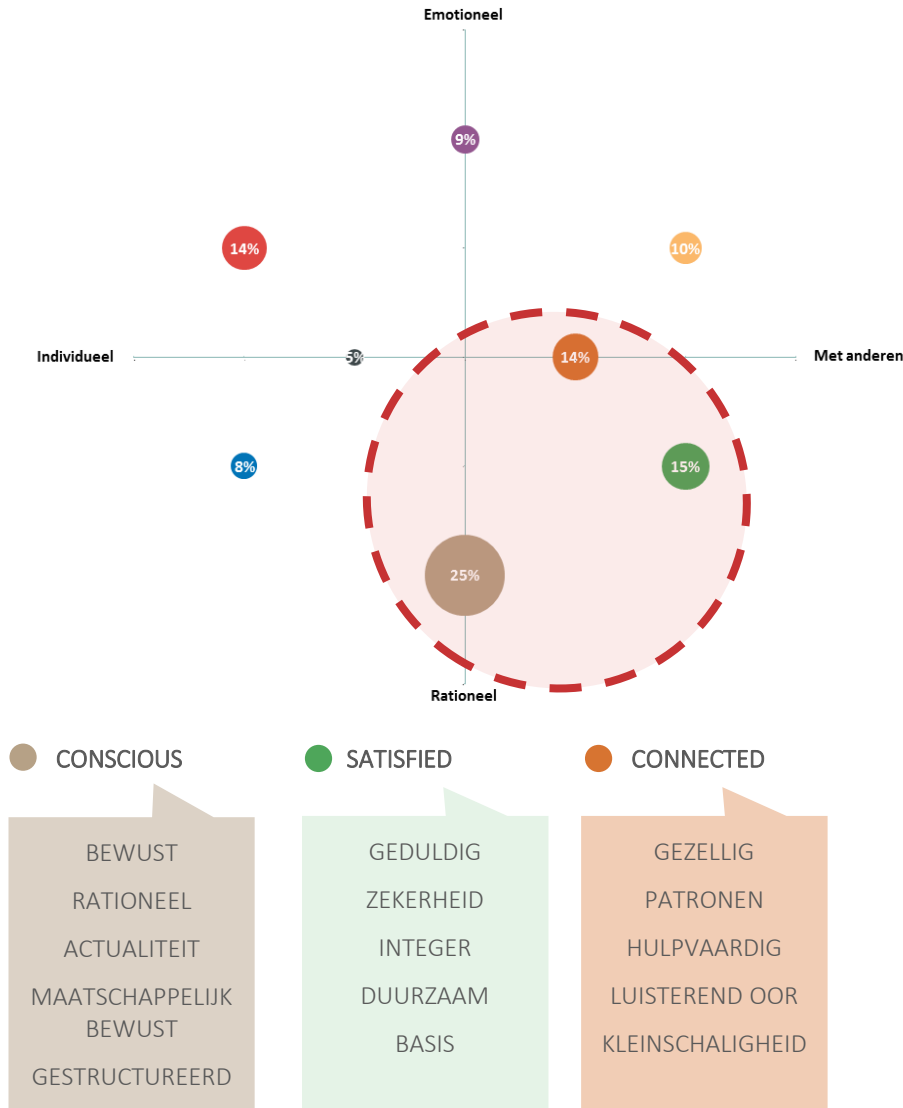
Eind 2015 heeft Hospitality Group een klantbelevingsonderzoek* uitgevoerd uit opdracht van Facilitaire Zaken ProRail. In het onderzoek is ook de verdeling van persona's binnen ProRail in kaart gebracht. Persona's zijn archetypische medewerkersprofielen waar respondenten aan gekoppeld zijn. Waar de klantbehoeften invulling geven aan de behoeften op basis van functie en werkzaamheden, geven deze persona's inzicht in de drijfveren (waarden en karakterkenmerken) van medewerkers. Deze drijfveren zijn bepalend in de keuzes die mensen maken en daarmee ook in de verwachtingen, bijvoorbeeld die ten aanzien van facilitaire diensten. De acht persona's en hun kenmerken zijn weergegeven in het figuur hiernaast.



* 1.323 medewerkers hebben deelgenomen aan dit onderzoek.

** Het betrouwbaarheidsniveau van dit onderzoek bedraagt 99% op totaalniveau.

GROOTSTE GROEP MEDEWERKERS IS SAMENWERKINGSGERICHT



De grootste groep medewerkers binnen ProRail heeft behoefte aan interactie en samenwerken, vooral met de eigen directe collega's. Zij werken dan ook graag in een vast team, waarin iedereen zijn eigen taken en verantwoordelijken heeft. Deze medewerkers zijn over het algemeen ijverig, punctueel en gestructureerd. Dit type medewerker benoemt zichzelf vooral als betrokken en hulpvaardig en heeft behoefte aan duidelijkheid en heldere afspraken. Deze medewerker houdt niet van verandering. In algemene zin zijn zij dan ook minder veranderbereid en flexibel.

Deze groep medewerkers heeft behoefte aan een werkomgeving die ruimte biedt voor persoonlijk contact. Ruimtes om te overleggen zijn dan ook belangrijk. De werkomgeving is het liefst functiegericht en biedt werkplekken die voor specifieke doeleinde kunnen worden ingezet. Men zal minder snel van multifunctionele werkplekken gebruik maken.

BEHOEFTE IN SERVICES VAN DEZE PERSONA'S

DUIDELIJK – EENVOUD - SAMEN

Deze groep medewerkers zijn het meest geholpen bij een basisondersteuningsniveau, zonder teveel poespas. Men ziet liever een uitstekende prijs-kwaliteitverhouding dan creatieve en innovatieve concepten.

Een consistente en herkenbare dienstverlening zorgt dat de medewerkers weten waar ze aan toe zijn en dat ervaren ze als prettig. Hun voorkeur gaat uit naar vaste gezichten en een persoonlijke benadering. Enige keuze in het serviceaanbod is belangrijk, maar het aanbod is bij voorkeur bekend, overzichtelijk en niet over-the-top. Ten aanzien van eten en drinken heeft men vooral behoefte aan voedzame producten. Het prijsniveau speelt hierin een grote rol; men is niet bereid veel voor producten te betalen. Ook 'tradities' als 'vrijdag frietdag' zijn een belangrijke drijfveer.

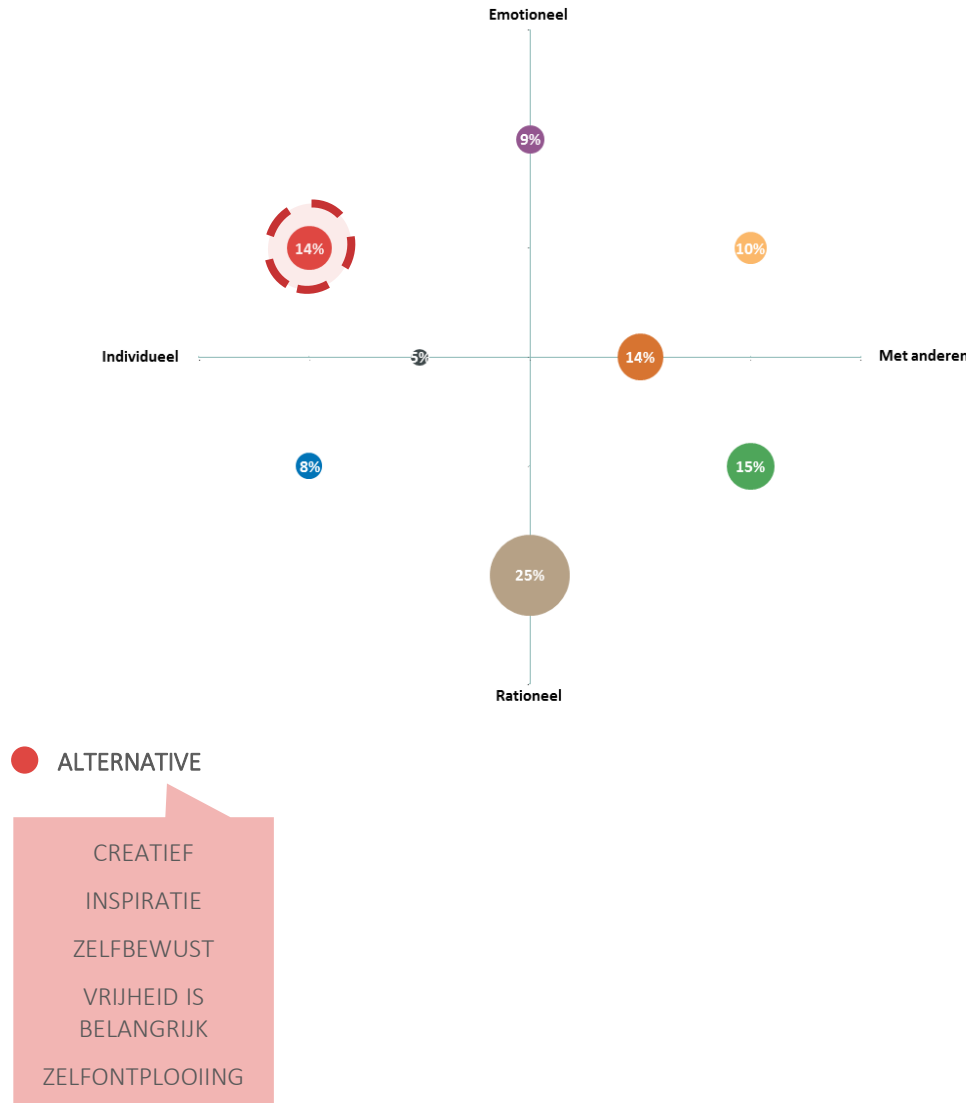
Ze zien graag een nette, schone en representatie werkomgeving. Relatieve rust is belangrijk voor hen, in dynamiek en in uitstraling. De werkomgeving biedt idealiter 'eigen' werkplekken of een zone met gedeelde werkplekken voor het eigen team. Genoeg ruimte om samen te werken en informeel 'gezellig' samen te komen is essentieel.



EEN ANDERE GROTE GROEP IS INDIVIDUEELGERICHT

Naast de grote groep 'Samenwerkingsgericht' is nog een relatief grote groep medewerkers geplot in het kwadrant linksboven. Dit type medewerker handelt vaak uit emotie en is individueel gericht. Zij typeren zichzelf als creatief, zelfbewust en ondernemend. Ze zijn kritisch en pakken graag nieuwe projecten op, houden niet van herhaling en zijn in sterke mate flexibel. Deze groep hecht vooral waarde aan plaats- en tijdonafhankelijk kunnen werken. Men werkt vooral met whiteboards om gedachten te ordenen. Dit type medewerker raakt enthousiast van inspirerende/creatieve concepten en ziet verandering als iets positiefs. Ze zijn zeer flexibel en willen graag input leveren voor vernieuwingen.

De verwachting is dat de persona 'alternative' de komende jaren zal stijgen. De databank van alle persona onderzoeken van Hospitality Group laat een stijging zien van medewerkers die zich herkennen in deze persona. Met name jong volwassenen (tot 35 jaar) kiezen deze persona steeds vaker als eerste voorkeur. Om een toekomstgerichte werkomgeving en services te bieden, hebben wij bij de verdere uitwerking van klantreizen, klantbehoeften en services de behoeften van deze groep ook nadrukkelijk meegenomen.



BEHOEFTE IN SERVICES VAN DEZE PERSONA'S

VRIJ – ZELFBEWUST - AUTHENTIEK

Deze groep medewerkers zijn het meest geholpen bij innovatieve en out-of-the-box dienstverleningen. Ze geven de voorkeur aan authenticiteit. Zo vinden zij kwaliteit en duurzame materialen zeer belangrijk en zijn bereid om hier een hogere prijs voor te betalen.

Een moderne dienstverlening waarin medewerkers worden verrast met nieuwe dingen in de werkomgeving zowel op kantoor als thuis, geeft deze groep inspiratie en verbondenheid met ProRail. Ze hechten veel waarde aan een gezond, duurzaam en gevarieerd aanbod. Ook hebben zij voorkeur voor afwisselingen in het assortiment en een ruim aanbod aan keuzes. Een hippe espressobar of Bring Your Own-concept spreekt deze groep medewerkers ook erg aan. De kwaliteit van producten moet goed tot zeer goed zijn.

Een eigen werkplek op zich is niet relevant voor hen. Deze medewerkers werken net zo makkelijk thuis als op kantoor of onderweg, zolang zij zich maar geïnspireerd en ondersteund voelen in een omgeving. Slimme digitale serviceoplossingen vindt men erg belangrijk omdat het meer mogelijkheden biedt in het plaats- en tijd onafhankelijk werken.





KLANTBEHOEFTE

KLANTBEHOEFTEN

Op basis van de doelgroepen en de klantreizen zijn zeven klantbehoeften vastgesteld. Ze geven richting aan de oplossingen die nodig zijn om te komen tot een dienstverleningsconcept voor nu en in de toekomst. De klantbehoeften worden op de volgende pagina's toegelicht: hoe ziet het eruit? Hoe werkt het? Hoe voelt het? Wat biedt het de gebruiker?

De zeven klantbehoeften zijn:

- Uniforme en herkenbare dienstverlening
- Slimme en adequate serviceoplossingen
- Opgeruimde en schone werkomgeving
- Gevarieerd eten en drinken
- Eenvoudig en gastvrije toegang
- Activerende ontspanningsmogelijkheden
- Comfortabele thuiswerkservices



UNIFORME EN HERKENBARE DIENSTVERLENING

De dienstverlening van ProRail is uniform en herkenbaar, met maatwerk op doelgroep en functieniveau van de locatie. Op alle locaties van ProRail kunnen medewerkers én bezoekers eenzelfde soort en hetzelfde kwaliteitsniveau van dienstverlening verwachten. De basis dienstverlening is overal gelijk en op orde. Plus diensten zijn afwisselend per locatie, passend bij de gehuisveste doelgroep, aanwezig.

24 uursgebruik

Waar noodzakelijk is de dienstverlening berekend op 24 uursgebruik, ook in de weekenden. Het aanbod en kwaliteit van de dienstverlening blijft gedurende de operatie op gelijkwaardig niveau en wordt onderhouden, bijgevuld en schoongemaakt.

Heldere communicatie

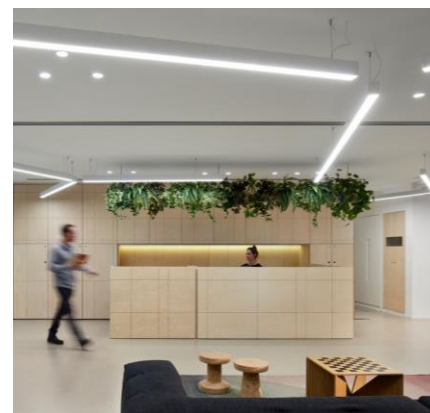
Het is duidelijk voor gebruikers welke dienstverlening beschikbaar is en hoe deze werkt. Het onder de aandacht brengen van de beschikbare diensten doormiddel van duidelijke en heldere communicatie zorgt voor optimaal gebruikersgemak, zoals bijvoorbeeld het tonen van informatie op Narrowcasting schermen of instructies bij de dienst.

Medewerkers kunnen via de ProRail app gemakkelijk diensten regelen of aanvragen. Denk bijvoorbeeld aan het reserveren van een werkplek, het aanmelden van bezoekers, het bestellen van eten en het opzoeken van relevante en actuele service informatie.

Informatie dienstverlening

Bij de integrale service-desk kunnen medewerkers en bezoekers terecht voor alle zaken rondom de dienstverlening. De service-desk werkt uniform op elke locatie zodat medewerkers eenzelfde service kunnen verwachten.

Wanneer gebruikers vragen, meldingen of storingen willen melden kan dit eenvoudig via de ProRail app, de integrale service-desk of via de herkenbare service-medewerkers. Gebruikers worden op de hoogte gehouden van de status van hun melding.





SLIMME EN ADEQUATE SERVICEOPLOSSINGEN

De dienstverlening functioneert goed. Gebruikers hoeven zich niet bezig te houden met extra regelzaken rondom de dienstverlening. De serviceoplossingen werken snel en zijn ze bestand tegen piekmomenten en onregelmatig gebruik.

De handyman en service-medewerkers staan klaar om gebruikers te ondersteunen, reparaties uit te voeren en problemen op te lossen. Gebruikers kunnen verspreid over de locaties terecht voor ondersteuning. Service-medewerkers zorgen dat faciliteiten werken, onderhouden worden en voorzien zijn van voldoende voorraad.

De ProRail app zorgt voor snel gebruik van de serviceoplossingen en inzichten in beschikbaarheid (zoals aantal werkplekken en leenfietsen).

Plug & play diensten

ProRail biedt haar medewerkers een centraal punt waar gebruikers gemakkelijk werkplek middelen, zoals een toetsenbord, pennen, schriften en opladers kunnen pakken. Zonder dat zij zich hiervoor hoeven aanmelden of moeten wachten op een levering.

Printfaciliteiten, zoals plotters, zijn toegankelijk zonder dat hier restricties of beperkingen in zijn. Heldere instructies over het gebruik zorgen ervoor dat de diensten gebruikt worden zoals bedoeld.

Gebruikerswensen

Om de dienstverlening zo goed mogelijk aan te laten sluiten bij de gebruikerswensen worden gebruikers uitgenodigd mee te denken in het maken van de keuzes rondom de dienstverlening. Zoals het kiezen van een nieuwe koffie leverancier, het meedenken in het ontwerp van een nieuwe ruimte of het kunnen kiezen van een eigen team identiteit in een bepaald werkgebied.

OPGERUIMDE EN SCHONE WERKOMGEVING

De werkomgeving is opgeruimd en schoon. Gedurende de dag, nacht en in het weekend zorgen schoonmaakmedewerkers voor een frisse omgeving. Ook worden regelmatig de automaten, eetvoorzieningen en werkplekken gereinigd. Ruimtes en plekken worden zichtbaar schoongemaakt en dragen bij aan de algemene schoonbeleving.

Gebruik van omgeving

Medewerkers dragen zelf ook bij aan het schoon maken en houden van de werkomgeving. Na het gebruik van de werkplek wordt het bureau opgeruimd (clean desk) en wordt de gebruikte ruimte schoon achter gelaten. Op centrale punten staan schoonmaak kits om zelf de omgeving te kunnen reinigen.

Opbergmogelijkheden

Persoonlijke eigendommen kunnen medewerkers én bezoekers in (niet-persoonlijke) lockers opbergen. Eens per maand worden de lockers geopend en gereinigd, dit draagt ook bij aan het tegengaan van het onnodig bezetten van lockers. In afsluitbare, geventileerde kasten kan natte regenkleding, werkkleding, helm en schoenen worden opgeborgen.

Dienst- en bedrijfskleding wordt centraal ingezameld om gereinigd of gerepareerd te worden. Personeel kan gemakkelijk via de app nieuwe bedrijfskleding bestellen en snel laten bezorgen op de gewenste locatie.

Afvalinzameling

Het is op centrale punten in het gebouw mogelijk om afval weg te gooien. Afval wordt overal gescheiden door middel van duidelijke afvalbakken en, waar mogelijk, wordt gebruik gemaakt van recyclebare producten.





GEVARIEERD ETEN EN DRINKEN

ProRail biedt al haar medewerkers de mogelijkheid om gezond te eten & drinken tijdens werktijd. Het aanbod aan eten & drinken is betaalbaar en stimuleert een gezonde levensstijl.

Gemakkelijk beschikbaar

Afhankelijk van de doelgroep biedt ProRail een passend assortiment aan eten & drinken. Medewerkers en bezoekers hebben de mogelijkheid om zowel koude als warme maaltijden te kopen, maar kunnen ook eenvoudig zelf gebracht eten (gekoeld) bewaren en opwarmen.

De cateringfaciliteiten en het aanbod maken het eenvoudig om eten te bestellen, op te halen en mee te nemen. Onafhankelijk van de locatie (ook in de buitengebieden). Naast maaltijden worden gezonde tussendoortjes zoals fruit gratis ter beschikking gesteld. Tegen een kleine vergoeding kunnen medewerkers gezonde snacks kopen. ProRail stimuleert gezonde keuzes door bijvoorbeeld lunchwandelingen te stimuleren met leuke wandelroutes of het delen van gezonde recepten. Maar ook om medewerkers die veel thuiswerken periodiek korting te geven voor gezonde DIY maaltijden.

Bemande eet-en drinkvoorzieningen zijn langer open indien voldoende reuring in het pand is. Self service oplossingen en pantry's zijn (wanneer het pand geopend is) altijd te gebruiken.

Stimuleren van ontmoeting

Op centrale plekken zijn ontmoetingspunten voorzien van warme-drankenautomaten (zelfbediening of koffiebar), een heet water kraan en theeaanbod, en een watertappunt. Spontane ontmoeting en interactie wordt gestimuleerd door deze punten ruim op te zetten en te voorzien van bijvoorbeeld een informeel zitje.

EENVOUDIGE EN GASTVRIJE TOEGANG

ProRail locaties zijn voor alle medewerkers (tenzij strikt verboden) en deels voor bezoekers toegankelijk. Alle medewerkers kunnen gebruik maken van de dienstverlening die in de panden geboden wordt.

Variatie in beveiliging

Bezoekers zijn welkom bij ProRail. Voor de beveiligingsschil bevindt zich een openbaar entreegebied waar bezoekers, ketenpartners en medewerkers van ProRail elkaar kunnen ontmoeten, overleggen en ontspannen. Diverse services als goede drankenvoorzieningen, ontmoetingsplekken, oplaadfaciliteiten voor mobiele devices en servicemedewerkers zorgen ervoor dat bezoekers, maar ook personeel, die niet noodzakelijk het beveiligde gebied in hoeven toch eenvoudig en gastvrij gebruik kunnen maken van de gebouwen en dienstverlening van ProRail.

Medewerkers en geautoriseerde bezoekers kunnen doormiddel van hun telefoon gemakkelijk het beveiligde gedeelte van het gebouw betreden. Heldere bewegwijzering zorgen voor herkenbaarheid en een goede oriëntatie in de gebouwen.

Mobiliteit

Het vermijden van autogebruik wordt gestimuleerd door voldoende fiets parkeerplekken en oplaadmogelijkheden te bieden in de fietsenstalling. Leenfietsen zijn gemakkelijk te reserveren via de app. Indien nodig kunnen medewerkers en bezoekers hun voertuig parkeren nabij het ProRail gebouw.





ACTIVERENDE ONTSPANNINGSMOGELIJKHEDEN

Medewerkers worden gestimuleerd om, naast werken, ook tijd te nemen voor ontspanning. Diverse diensten en middelen zorgen ervoor dat er bewust worden gecreëerd over een gezond werk- en privé balans.

Ontspanning op kantoor

In de panden van ProRail worden medewerkers gefaciliteerd in diverse werkplekmiddelen zoals deskbikes of balans borden. Aantrekkelijke ontmoetingspunten met de juiste faciliteiten zorgen ervoor dat medewerkers kunnen ontspannen en op een laagdrempelige manier met hun collega's kunnen praten. Vitaliteitsbreaks zoals lunchwandelingen worden gestimuleerd en gefaciliteerd.

ProRail is zich bewust van de onregelmatige diensten en informeert gebruikers over een optimaal slaapritme en eetpatroon tijdens onregelmatige diensten. Hier wordt ook in het aanbod rekening mee gehouden en de inrichting van de omgeving (bijvoorbeeld biometrische verlichting). Daarnaast biedt ProRail medewerkers via Railsport de mogelijkheid om vrijblijvend en naar eigen keuze gebruik te maken van sportfaciliteiten nabij de ProRail locaties.

Vitaliteitprogramma's

Om de plaats onafhankelijke ProRailers te stimuleren om af en toe even een break te nemen organiseert ProRail online sessies zoals yoga of het delen van gemakkelijke ontspanningsoefeningen achter het bureau. Daarnaast biedt ProRail korting op sportscholen nabij ProRail locaties (landelijk dekkend netwerk) en diverse vitaliteitprogramma's.

COMFORTABELE THUISWERKSERVICES

ProRail stimuleert en helpt haar medewerkers een fijne en comfortabele thuiswerkplek te realiseren. Doormiddel van een thuiswerkbudget, hebben ProRail medewerkers diverse keuzes waarin zij naar behoefte de thuiswerkomgeving kunnen inrichten.

ProRail geeft, via de app en informatiebijeenkomsten, informatie over de thuiswerkplek. Zoals een toelichting van een ergo-coach over een goede werkhouding of het instellen van een bureau. ProRail heeft afspraken gemaakt met goed aangeschreven leveranciers zodat personeel korting kan krijgen op werkplekmeubilair en middelen. Hiermee zorgt ProRail dat zij de verantwoordelijkheid voor een goede thuiswerkplek richting hun medewerkers kunnen waarborgen.

Het is voor ProRail medewerkers mogelijk om naast de thuiswerkplek of kantoor, ook gebruik te maken van (opengestelde NS) panden in de nabijheid van stations. Hiermee biedt ProRail extra mogelijkheden om op een Arbo-werkplek te kunnen werken en af te wisselen van omgeving.

Functionele services

ProRail biedt medewerkers de mogelijkheden om (doormiddel van een strippenkaart) bepaalde voorzieningen thuis te laten bezorgen of in de omgeving op te zoeken. Denk bijvoorbeeld aan het laten bezorgen van kantoorartikelen of het kunnen printen van een planning bij een lokale printshop.

Additionele services

Medewerkers kunnen profiteren van afspraken en inkoopkortingen die ProRail heeft bedwongen. Door middel van de ProRail app kunnen services worden afgenomen die het werken thuis en/of de werk/privé balans ondersteunen zoals kortingen op boodschappenservices, vitaliteitsservices en uitjes.





OVERIGE INZICHTEN

BIJVANGST

Tijdens het project en de gesprekken met de projectgroep en gebruikers zijn naast wensen en behoeften aan services ook andere inzichten en behoeften aan bod gekomen, denk aan behoeftes aan bepaalde ruimtes en diensten die niet direct door FaZ te realiseren of organiseren zijn. Overigens zijn deze inzichten wel noemenswaardig omdat deze noodzakelijk zijn voor een optimale werkomgeving en beleving.

- Vanwege de toename in thuiswerken, en het vooruitzicht dat dit deels in de toekomst zo zal blijven, is de behoefte toegenomen om de vergaderruimtes uit te rusten met goede videobel faciliteiten (camera, microfoon, beeldscherm). Om zowel met externen goed te kunnen samenwerken, maar ook onderling tussen collega's. Nu voelt het als je niet fysiek bij het overleg aanwezig bent, je er minder onderdeel van uit maakt.
- Er is een toename in behoefte aan kleinere overlegruimtes. De meeste (gesloten) overlegruimtes zijn momenteel voor grotere groepen, maar worden ook vaak gebruikt door kleinere groepen. Er is behoefte aan gesloten ruimtes voor 1 op 1 gesprekken, maar ook in afgesloten ruimtes/cellen om alleen digitaal te kunnen vergaderen.

- Veel medewerkers werken voor of na een bezoek aan het kantoor nog verder in de trein. De ervaringen over het goed kunnen werken in de trein wisselt per persoon (geen verbinding, het mogen gebruiken van de hotspot, het werken in documenten). Er is behoefte aan meer communicatie en informatie rondom dit onderwerp.
- Er is behoefte aan meer advies over te kiezen dienstauto's en dat deze auto's ook geschikt zijn voor de verschillende gebruikers (langs het spoor kunnen rijden, maar ook snel naar calamiteiten etc.).
- Er is behoefte aan een plek bij binnenkomst in het gebouw waar gecentraliseerd lockers, omkleedvoorzieningen en douches aanwezig zijn.
- Bepaalde teams / groepen medewerkers hebben behoefte aan een plek waar zij als team (samen) kunnen werken, bijvoorbeeld aan een teamtafel. Dit heeft geen vaste plek te zijn voor dit team, maar er is wel behoefte om een plek te hebben waar gezamenlijk gewerkt kan worden en gemakkelijk afstemming met elkaar kan plaatsvinden.

BIJVANGST VERVOLG

- Er is veel diversiteit in de behoeften rondom thuiswerken. Sommige medewerkers hebben de ruimte en al een Arbo thuiswerkplek aangeschaft, andere hebben de ruimte niet maar bijvoorbeeld meer behoefte aan ontspanningsmogelijkheden tijdens werk. Het voorzien in alleen een (standaard) bureau en bureaustoel zal voor niet iedereen de juiste oplossing zijn voor het goed thuis kunnen werken, gedacht kan worden bijvoorbeeld aan een thuiswerkvergoeding waarin medewerkers zelf de keuze kunnen maken uit een pallet van thuiswerkopties (vooraf geselecteerd door ProRail om kwaliteit en onderhoud te kunnen waarborgen en over te adviseren).
- Om medewerkers te stimuleren ook zelf zorg te dragen voor het gebruik van de werkomgeving (schoonmaken werkplek, minder printen etc.) dient de verantwoordelijkheid zo laag mogelijk belegt te worden. Het creëren van eigen regie, onderlinge afspraken maken en een aanspreekcultuur realiseren. Evenals het positief verleiden van medewerkers om duurzame keuzes te maken dienen de drempels zo laag mogelijk te zijn. Het betrekken van medewerkers in de keuzes die hierin gemaakt worden, helpt om een gezamenlijk verantwoordelijkheidsgevoel te creëren.
- Er zijn veel ideeën over het betrekken van medewerkers en creëren van een community om onderlinge verbondenheid te stimuleren. Gamefication is een veel genoemde manier om dit tot stand te laten brengen. Het is de moeite waard om dit, samen met diverse gebruikers, verder te onderzoeken waar de behoeftes liggen.
- Er is behoefte om een plek te hebben voor persoonlijke afdelingsspullen. Zowel voor de praktische kant (het kunnen opbergen van spullen) als het kunnen creëren van een eigen identiteit en herkenbare omgeving.
- Mede door het thuiswerken ondervinden medewerkers extra behoeften aan ontspanning en missen ze de verbinding en het contact met collega's. De werkdruk wordt als hoog ervaren. In de uitwerking zijn hier mogelijke oplossingen voor aangedragen, verder onderzoek wordt aangeraden (bijvoorbeeld in combinatie met HR) voor een creëren van een gezond balans in werk en de mentale en vitale gezondheid van medewerkers.
- De kwaliteit van de huidige services en middelen wordt niet altijd als goed ervaren (zoals de huidige leenfietsen) waardoor gebruikers er daardoor voor kiezen om er geen gebruik van te maken.



VERTALING NAAR SERVICES

OVERZICHT SERVICES

SERVICE CATEGORIE	OPLOSSINGEN	Uniforme en herkenbare dienstverlening	Slimme en adequate serviceoplossingen	Opgeruimde en schone werkomgeving	Gevarieerd eten en drinken	Eenvoudig en gastvrije toegang	Activerende ontspannings mogelijkheden	Comfortabele thuiswerk services
MOBILITEIT	Leenfietsen		X			X		
	Elektrische laadpalen		X			X		
	Fietsen stalling	X	X			X		
	Duurzaam leveren		X			X		
COMMUNITY	N.v.t.	X			X	X		X
ONTVANGST	Beveiliging/veiligheid	X		X		X		
VITALITEIT	Sport, spel en ontspanning						X	X
	Groen- en kunstvoorziening			X			X	
	Verlichting		X	X			X	X
ETEN EN DRINKEN	Warme drankenautomaat	X	X		X	X		
	Watertappunt	X	X		X	X		
	Koffie & thee corner		X		X	X		
	Restaurant	X	X		X			
	Bestellingen op locatie		X		X			X
	Fruit	X			X			
INRICHTING	Pantry	X		X	X			
	Keuken/huiskamer	X		X	X			
	Lockers		X	X		X		
	Bewegwijzering	X		X		X		
	Toegang	X	X			X		
HYGIENE	Schoonmaak	X		X				
	Self-service schoonmaakkit	X	X	X				
	Afvalinzameling			X				
INTEGRALE SERVICEDESK	Print-en plotvoorzieningen	X	X					X
	Pickup & drop-off point	X	X					X
VERGADEREN, OVERNACHTEN EN EVENTS	N.v.t.	X			X	X		
INFORMATIEVOORZIENING SERVICES	ProRail app	X	X	X	X	X	X	X
	Portal	X	X	X	X	X	X	X

MOBILITEIT

BEREIKBAARHEID EN VOORZIENINGEN VOOR DUURZAAM VERVOER EN PARKEREN.

MOBILITEIT

ProRail stimuleert medewerkers ook voor het woon-werkverkeer het openbaar vervoer of andere duurzame vervoersmiddelen zoals de fiets te gebruiken. ProRail locaties zijn eenvoudig bereikbaar vanaf treinstations. Waar nodig worden leenfietsen gefaciliteerd, zodat medewerkers zich gemakkelijk tussen ProRaillocaties kunnen bewegen. Fietsen kunnen droog en beveiligd gestald en opgeladen worden. Met basis reparatiemiddelen wordt de mogelijkheid geboden om kleine fietsreparaties zelf te verrichten. Dienstauto's zijn waar mogelijk elektrisch.

Algemene kenmerken

- Stimuleren van gebruik duurzame vervoersmiddelen
- Lichamelijke beweging wordt aangemoedigd
- Mogelijkheid tot opladen vervoersmiddelen
- Toegankelijk voor minder-validen
- Beveiligd & overdekt stallen van fietsen

Smart services

- Leenfietsen reserveren via smartphone
- Digitale sloten op de leenfietsen te ontgrendelen via reservering
- Ov-informatie via Narrowcasting schermen
- Aanwezige mobiliteitsvoorzieningen per ProRail locatie inzichtelijk op ProRail app

Oplossingen

- Leenfietsen*
- Elektrische laadpalen*
- Fietsen stalling*
- Duurzaam leveren

** Deze service-oplossingen hebben raakvlakken met het fietsplan van ProRail.*



LEENFIETSEN

Medewerkers worden gestimuleerd om zich tussen locaties op een duurzame en eenvoudige manier te verplaatsen.

Kenmerken

- Medewerkers kunnen met de NS/Business card een OV-fiets gebruiken voor vervoer tussen station en ProRail locatie.
- Leenfietsen zijn beschikbaar op locaties waar verplaatsing nodig is naar andere locaties, externen of voor bijvoorbeeld het snel halen van een boodschap.
- Leenfietsen zijn gratis in gebruik en kunnen eenvoudig gereserveerd worden via de ProRail app.
- Leenfietsen staan op een centrale plek nabij de uitgang gepositioneerd en kunnen eenvoudig ontgrendeld worden doormiddel van een QR-code die bij de reservering toegestuurd wordt.
- Het zadel van de leenfietsen is eenvoudig te verstellen.
- Leenfietsen worden periodiek gecontroleerd en waar nodig onderhouden (banden, verlichting).

FIETSEN STALLING

Fietsen van verschillende formaten kunnen veilig gestald worden in een afgesloten fietsenstalling.

Kenmerken

- ProRail locaties beschikken over een afgesloten fietsenstalling.
- De stalling is gemakkelijk te openen doormiddel van de ProRail app.
- De stalling beschikt over diverse stalplaatsen, ook voor wielrenfietsen en bakfietsen.
- Er is voldoende mogelijkheid om een elektrische fiets op te laden.
- Het is mogelijk om de batterij van de elektrische fiets veilig op te bergen in een locker in de fietsenstalling en daar op te laden.
- In de fietsenstalling is een bandenpomp en reparatie set aanwezig om kleine reparaties zelf uit te voeren.
- Periodiek wordt een fietsenservice aangeboden voor medewerkers om hun eigen fiets te laten controleren.
- Ruimte voor het laten drogen van regenkleding.

ELEKTRISCHE LAADPALEN

Elektrische fietsen, dienstauto's en auto's van personeel en bezoekers kunnen opgeladen worden aan de elektrische laadpalen.

Kenmerken

- Op ProRail locaties waar eigen parkeervoorzieningen beschikbaar zijn, is voorzien in een aantal laadpalen.
- Het aantal laadpalen wordt bepaald op functie van locatie en aantal gebruikers.
- Er zijn laadpalen beschikbaar voor auto's, fietsen en scooters.
- De laadpalen beschikken over diverse aansluitingen voor diverse type auto's of vervoersmiddelen.
- Laadpalen zijn gratis te gebruiken door medewerkers, ketenpartners en bezoekers.
- Medewerkers die gebruik maken van laadvoorzieningen worden gestimuleerd om deel te nemen in een community (bijvoorbeeld Whatsapp groep) om beschikbaarheid van laadpalen af te stemmen. Voor bezoekers vervult de receptie hierin een rol.

DUURZAAM LEVEREN

ProRail stimuleert leveranciers om op een duurzame wijze goederen te leveren.

Kenmerken

- Goederen en middelen worden door leveranciers met zo min mogelijk bewegingen op de desbetreffende locatie afgeleverd.
- Goederen en middelen worden niet per stuk geleverd, maar er wordt 'gewacht' totdat er een grotere lading geleverd wordt.
- Leveranciers maken, zoveel mogelijk, gebruik van duurzame vervoersmiddelen zoals elektrische auto's of koeriersfietsen.
- Verpakkings- en transportmiddelen zijn duurzaam en recyclebaar. Leveranciers gebruiken zo min mogelijk plastic.

COMMUNITY

WE STELLEN ONS MEER OPEN EN DOEN MEER SAMEN.

COMMUNITY

ProRail zet zich in tot het vormen van een herkenbare ProRail community. Een omgeving (fysiek en digitaal) waar alle doelgroepen zich betrokken voelen bij de organisatie. Mede door het meer thuiswerken en het werken op verschillende locaties is betrokkenheid en verbinding extra belangrijk. Dienstverlening draagt bij aan de ProRail community en zorgt ervoor dat mensen elkaar opzoeken en met elkaar in contact blijven.

Algemene kenmerken

- De ProRail community draagt bij om het moment op kantoor bijzonder én nuttig te maken door bijvoorbeeld het geven van lunchlezingen, een pitch in de centrale hal over een nieuw project of een inspiratiesessies te geven over actuele thema's.
- De ProRail community bestaat ook online. Op interesse of vakgebied kunnen medewerkers contact met elkaar zoeken voor kennisdeling en inspiratie. Of door bijvoorbeeld een lunchwandeling te organiseren met collega's die in de buurt wonen.
- Een centrale plek om nieuwe ProRail medewerkers te verwelkomen en een gezicht te geven binnen de organisatie.

Smart services

- Technologie draagt bij aan het creëren van een community op afstand.
- Medewerkers kunnen informatie over community's vinden op de ProRail app



ONTVANGST

WE STELLEN ONS MEER OPEN EN DOEN MEER SAMEN.

ONTVANGST

Medewerkers, externen en ketenpartners worden gastvrij ontvangen. De toegang is duidelijk aangegeven. Bezoekers worden snel opgemerkt en het is helder voor de bezoeker waar hij of zij heen moet. Het ontvangst is vertrouwd en veilig.

Algemene kenmerken

- Afhankelijk van de locatie worden medewerkers, externen en ketenpartners fysiek door een ontvangstmedewerker ontvangen (eventueel in combinatie met een koffiecorner functie) of digitaal via een aanmeldzuil.
- Afhankelijk van de locatie en gebruikers loopt een ontvangstmedewerker rond door het ontvangstgebied of zit deze achter een receptiebalie (beveiligingsfunctie voor 24/7 omgeving).
- Ontvangstmedewerkers hebben een proactieve houding en zijn zichtbaar aanwezig.
- Externen en ketenpartners kunnen terecht bij de ontvangstmedewerker voor vragen en informatie of kunnen dit eenvoudig digitaal verkrijgen.
- Aanbieden van koffie/thee/water
- Leesmiddelen beschikbaar

Smart services

- Eenvoudig aanmelden bezoekers met directe koppeling naar bevestiging (+informatie over route, reisadvies met voorkeur voor OV).
- Medewerkers krijgen een melding via de ProRail app als de bezoeker aanwezig is.
- Op Narrowcasting schermen wordt in het entreegebied informatie over ProRail en het nieuws getoond.
- Een zuil met touchscreen voor het vinden van informatie op maat en reisadvies.
- Gratis en direct toegankelijk WiFi voor bezoekers

Oplossingen

- Beveiliging/veiligheid



BEVEILIGING/VEILIGHEID

Een betrouwbaar en slim beveiligingssysteem met een gastvrije toegangscontrole en heldere zondering, zorgen dat veiligheidsprocessen zo goed mogelijk ingericht kunnen worden.

Kenmerken

- Alle ingangen van de parkeerplaats(en), het gebouw en de verdiepingen zijn voorzien van camerabewaking. Opleide beveiligers monitoren deze beelden vanuit een onzichtbare beveiligingsdesk.
- In het entreegebied heeft de ontvangst/service-medewerker ook de verantwoordelijkheid voor de veiligheid in het gebied. Er wordt gesignaleerd op verdachte en ongewenste situaties. Wanneer deze situaties zich voordoen en in geval van calamiteiten, kunnen medewerkers van het entreegebied snel handelen volgens een duidelijk protocol.
- Medewerkers checken digitaal zichzelf in bij aankomst en uit bij het verlaten van een gebouw. Zo is altijd duidelijk in kaart welke medewerkers in een gebouw aanwezig zijn.
- Gasten dragen een herkenbare bezoekerspas zichtbaar bij zich. Zo is het voor elke medewerkers en gast duidelijk wie een gast is. Een bezoekerspas geeft toegang tot enkel het relevante gedeelte van het gebouw.
- Gasten worden geregistreerd bij binnenkomst en vertrek de receptie/aanmeldzuil. Op deze manier wordt goed in de gaten gehouden welke gasten wanneer in het gebouw aanwezig zijn.
- Veiligheidsprocessen zijn continu in ontwikkeling om de optimale balans tussen veiligheid en gastvrijheid te handhaven.



VITALITEIT

EEN GEZONDE EN VEILIGE WERKOMGEVING

VITALITEIT

ProRail biedt een gezonde, energieke en veilige werkomgeving aan medewerkers. Op een preventieve manier versterken we de fysieke en mentale fitheid van medewerkers. Dit doen we door een gezonde levensstijl te ondersteunen en aandacht te schenken aan een optimale werk- en privébalans. We maken beweging en ontspanning aantrekkelijk in en om onze locaties. Groenvoorziening, kunst en fijne verlichting dragen bij aan een rustige en inspirerende werkomgeving. Een divers en wisselend digitaal programma zorgt dat medewerkers, ook plaats- en tijdonafhankelijk en op hun eigen manier, kunnen ontspannen en bewegen.

Algemene kenmerken

- Keuze uit diverse middelen en programma's om een gezonde levensstijl te stimuleren.
- Middelen voor het creëren van een gezonde, energieke en veilige werkomgeving.
- Divers en wisselend vitaliteitsprogramma voor alle type gebruikers.

Smart services

- Wandelroutes en vitaliteitsprogramma via ProRail App beschikbaar
- Ontwikkelingen en updates van het vitaliteitsprogramma via Narrowcasting schermen

Oplossingen

- Sport, spel & ontspanning*
- Groen- en kunstvoorziening
- Verlichting

**Deze service-oplossing heeft raakvlakken met het vitaliteitsprogramma van ProRail.*

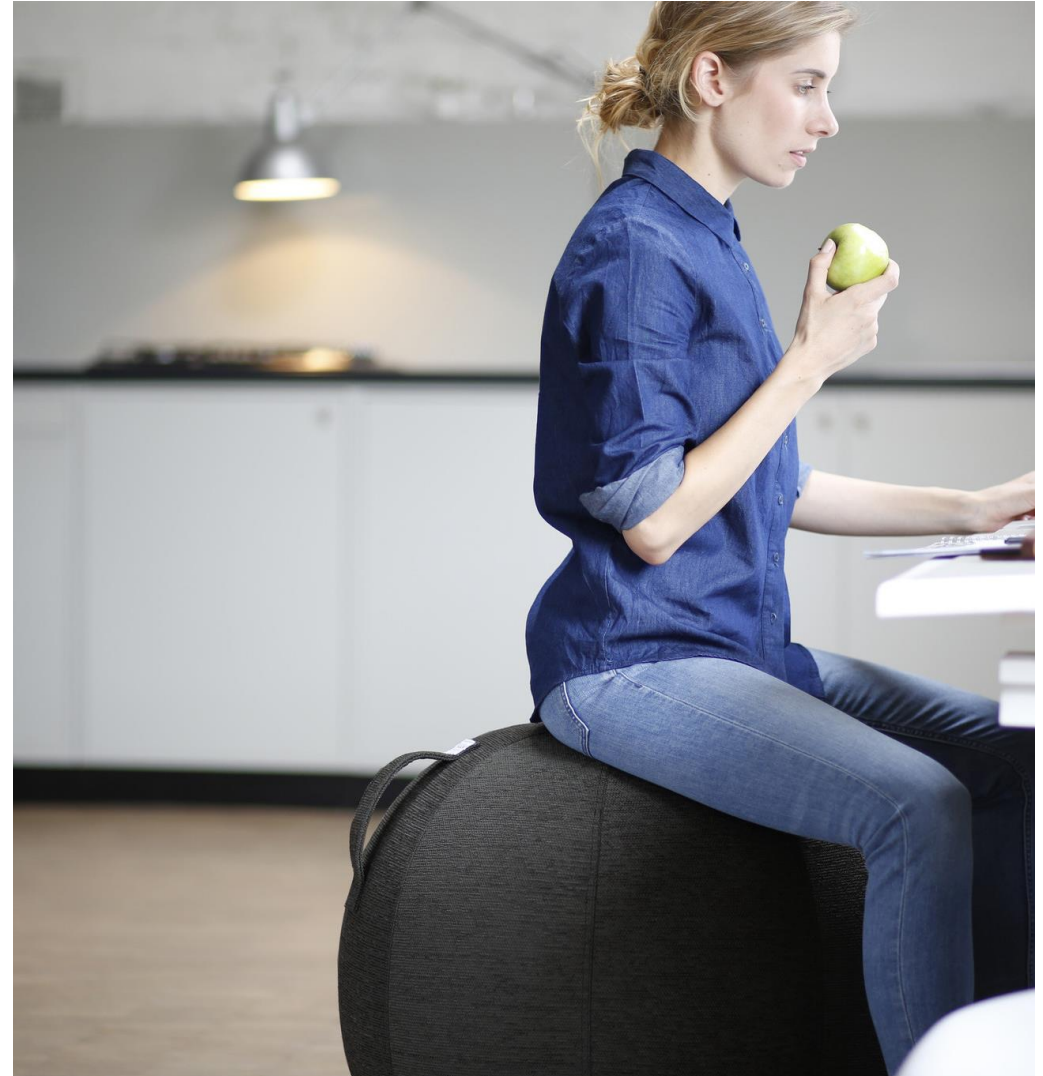


SPORT, SPEL & ONTSPANNING

Medewerkers worden gestimuleerd om voldoende ontspanning te nemen gedurende de werkdag door uitnodigende spel, sport- en ontspanningsactiviteiten aan te bieden op het werk en thuis. Ook zorgen we voor middelen en plekken om te kunnen ontladen na een ingrijpende gebeurtenis op of langs het spoor.

Kenmerken

- Passend bij de doelgroep worden diverse spel of ontspanningsmogelijkheden op kantoor aangeboden, zoals een tafelfootbal of een massagestoel.
 - Optie is een separate spelruimte
- Er worden diverse wandelingen aangeboden rondom de gebouwen van ProRail. Medewerkers kunnen deze via de ProRail app downloaden.
- Gezamenlijke sportactiviteiten zoals een hardloopclub of bootcamp worden aangemoedigd. Ook online worden diverse sportactiviteiten aangeboden zoals een online yoga klas.
- Zowel op kantoor als thuis wordt meubilair aangeboden om in een actieve houding te kunnen werken (zitbal, in hoogte verstelbaar bureau etc.).
- ProRail medewerkers kunnen bij geselecteerde sportscholen met korting sporten en hebben de mogelijkheid dit zelf in te delen (zowel qua programma als qua tijd).
- Medewerkers worden betrokken in de keuzes voor vitaliteitsprogramma en aanbod.
- Periodiek worden sport- spel en ontspanningsmogelijkheden georganiseerd of aangeboden, zoals een stoelmassage of aanbieden van een gratis smoothie.

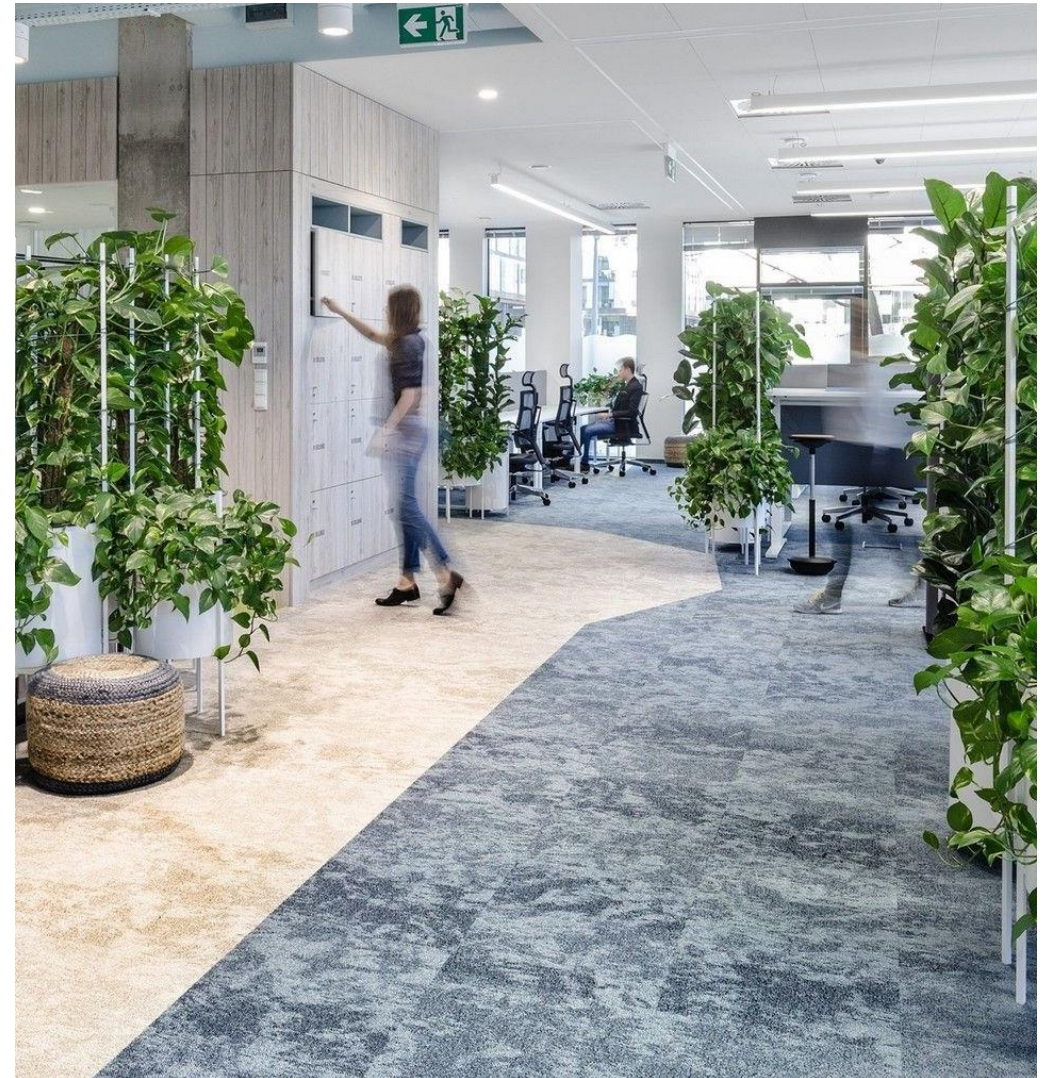


GROEN- EN KUNSTVOORZIENING

Bepplanting in de werkomgeving creëert een warme en rustig uitstraling en verbetert het binnenklimaat. Kunst draagt bij aan een inspirerende en ontspannende werkomgeving. Beide hebben een positief effect op het welzijn van de medewerkers.

Kenmerken

- Op alle ProRail locaties is, waar mogelijk, beplanting en kunst aanwezig
- Groenvoorzieningen bestaan uit echte beplanting, kunstbeplanting en afbeeldingen van natuur/beplanting (eenzelfde effect op welzijn).
- Groenvoorzieningen kunnen ook toegepast worden als afscheiding tussen een werkgebied of werkplekken.
- Elke werkplek heeft direct zicht op de buitenomgeving.
- Echte beplanting wordt regulier en tijdig verzorgd. Nep beplanting wordt eens in de zoveel tijd afgestoofd.
- Verdroorde planten (verdroogd, luis, vervuild) worden zo snel mogelijk opgehaald en vervangen.
- Kunstcollectie bestaat uit aangekochte werken en/of uit een rouleerprincipe.
- Kunst is herkenbaar en draagt bij aan de inspiratie van het werk of de medewerkers.
- Medewerkers worden betrokken in de keuze van het soort kunst.



VERLICHTING

Een goed verlichte werkomgeving draagt bij aan het welzijn van de mens en beweegt mee in het dagritme om alert en productief te zijn.

Kenmerken

- Arboconforme werkplekken worden uitgerust met verlichting dat mee beweegt op het ritme van de dag en bootst zoveel mogelijk het natuurlijk licht na (circadiaanse verlichting). De lichtsterkte is altijd handmatig bij te regelen.
- In 24-uurs omgevingen wordt extra aandacht besteed aan het type verlichting en de invloed ervan op onregelmatige werktijden en onregelmatig ritme.
- Op centrale plekken zoals koffiepunten en ontmoetingsplekken wordt sfeervolle verlichting toegepast.
- In vergaderruimtes is aanpasbare verlichting beschikbaar, om de juiste setting te creëren.
- Medewerkers worden geadviseerd in keuzes voor het creëren van goede lichtvoorzieningen bij de thuiswerkplek.
- Vanwege duurzaamheid worden alle lichtpunten uitgerust met bewegingssensoren.



ETEN EN DRINKEN

AANTREKKELIJKE VOORZIENINGEN VOOR GEZONDHEID EN VERBINDING.

ETEN EN DRINKEN

ProRail biedt medewerkers een gevarieerd aanbod aan gezonde en betaalbare keuzes in eten & drinken. Een gevarieerd en wisselend assortiment van zowel voorverpakte als verse producten. Seizoensgebonden, lokaal en biologisch waar het kan. Duurzaam en met de nadruk op vegetarisch. Waar nodig worden producten verpakt met duurzame materialen. Eenmalige verpakkingsmaterialen worden vermeden en er is minimale verspilling. Via een digitale betalingswijze wordt snel en eenvoudig betaald.

Algemene kenmerken

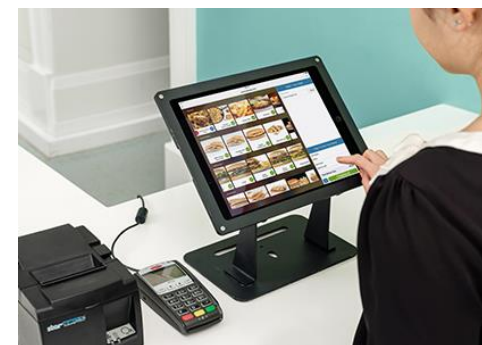
- Ruimte voor persoonlijke keuzes en voorkeuren
- Gezond & betaalbaar assortiment
- Duurzaam assortiment, verminderen vleesconsumptie en stimuleren veganistisch assortiment
- Seizoensgebonden, lokaal & biologisch
- Duidelijke signing met informatie over allergenen, voedingswaarde, herkomst e.d.
- Zo veel mogelijk gebruik van servies en duurzame verstrekkings- /verpakkingsmaterialen
- Gastvrij met persoonlijke aandacht
- Plekken voor eten & drinken zijn naast de gebruikelijke 'eettijden' (zoals lunch) ook aantrekkelijk om te gebruiken voor bijvoorbeeld informeel overleg.

Smart services

- Menu per locatie beschikbaar op ProRail App
- Door middel van QR-code en App bij elk product inzicht in allergenen, voedingswaarde e.d.
- Recepten beschikbaar op ProRail App
- Zelf afrekenen bij kassapunt of direct via smartphone
- Bestelservice via smartphone
- Spaarprogramma op smartphone gericht op stimuleren gezonde producten.

Oplossingen

- Warme drankenautomaten
- Watertappunt
- Koffie & thee corner
- Restaurant
- Bestellingen op locatie
- Fruit



WARME DRANKENAUTOMAAT

Met warme drankenautomaten worden door middel van 'self-service' goede kwaliteit warme dranken beschikbaar gesteld aan alle gebruikers van de ProRail locatie.

Kenmerken

- Plaatsen op centrale, goed bereikbare locaties in het gebouw
 - Indien aanwezig, plaatsen in pantry
- Self-service voorziening
- Gratis voor medewerkers, ketenpartners en bezoekers
- Type automaat en onderhoud afstemmen op aantal medewerkers, logistiek gebouw en intensiteit van gebruik (specifiek voor 24-uurs omgevingen)
- Gebruik van duurzame materialen
 - Bekers en roerstaafjes
 - Met de mogelijkheid tot het (her)gebruiken van (eigen) koffie- en theebekers)
- Duurzame koffiebonen en losse theezakjes voor diverse varianten koffie en thee
 - Suiker, melk en zoetjes separaat beschikbaar stellen
- Medewerkers worden betrokken in de keuze van de automaat c.q. ingrediënten



WATERTAPPUNT

Een goed bereikbaar punt voor het tappen van gekoeld en/of bruisend water, om een goede hydratatie en het verminderen van plastic afval te stimuleren.

Kenmerken

- Plaatsen op centrale, goed bereikbare locaties in het gebouw
 - Indien aanwezig, plaatsen in pantry
- Self-service voorziening
- Gratis voor medewerkers, ketenpartners en bezoekers
- Optioneel kruiden als mint & basilicum aanbieden bij watertappunten in grote, drukke gebieden
- Gebruik met drinkglazen of eigen gebrachte waterflessen



KOFFIE & THEE CORNER

De koffie & thee corner is centraal gelegen in het gebouw, bemand door een gastvrije barista. Diverse speciale koffies worden voor medewerkers vers bereidt en daarnaast wordt klein maar aantrekkelijk bijpassend assortiment aan versnaperingen aangeboden.

Kenmerken

- ProRail locaties met > xx gebruikers
- Bemande voorziening
- Ruime openingstijden, afgestemd op gebruik gebouw en werktijden gebruikers
- Plaatsen op centrale, goed bereikbare locatie in het gebouw
 - Zo mogelijk bij entree om informeel overleg te stimuleren
 - In de directe nabijheid comfortabele zitgelegenheid
- Betaalbaar assortiment koffie en thee voor medewerkers en ketenpartners
- Bezoekers ontvangen een (digitale) voucher bij ontvangst voor een gratis consumptie
- Ruim aanbod in koffievarianten, (plantaardige) melksoorten en verse theesoorten
- Gevarieerd aanbod van gezonde verse producten (fruitsalade, fruit, salade, ontbijtproducten, belegde broodjes), duurzame energy bars, snacks en een beperkt aanbod van zoete lekkernijen
- Gebruik van duurzame materialen
 - Met de mogelijkheid tot het (her)gebruiken van (eigen) koffie- en theebekers)



RESTAURANT

Keuze uit een gevarieerd, gezond en vers assortiment. Mogelijkheid om vooraf (digitaal) bestelling te plaatsen, om ter plekke te nuttigen of mee te nemen.

Kenmerken

- Alle ProRail locaties met > xx werkplekken een variant van het restaurant
 - een restaurant
 - een 'lunchcorner' (gecombineerd met koffie & thee corner)
 - een Grab & Go station
- Combineren met aantrekkelijk zit- en ontmoetingsgebied geschikt voor eten, vergaderen, ontmoeten, werken (diversiteit in zitten, identiteit, groen, kunst, verlichting)
- Centrale ligging in gebouw
- Openingstijden, afgestemd op gebruik gebouw en werktijden gebruikers
 - Met behulp van self-service (deel) assortiment groot gedeelte dag beschikbaar
 - Zitgebied 24 uur beschikbaar
- Betaald assortiment voor medewerkers, ketenpartners en bezoekers
 - Stimuleren gezonde producten door prijsbeleid
- Mogelijkheid tot vooraf bestellen & afhalen
- Veel aandacht voor duurzaamheid,
- Story telling, gebruik lokale/regionale producten en leveranciers
- Zelf afrekenen



BESTELLINGEN OP LOCATIE

In het geval van een (langdurige) calamiteit kunnen teams lunchpakketten of (warme) maaltijden bestellen en laten bezorgen.

Kenmerken

- Eenvoudig te bestellen via ProRail-app of portal leverancier
- 24/7 beschikbaar
- Levering op locatie
- Ruim assortiment (lunchpakketten, maaltijdsalades, warme maaltijden, dranken en snacks)
- Duurzame producten, voor elk type aanbod een vegetarisch alternatief
- Duurzame verpakkingsmaterialen en verzameloplossing afval

FRUIT

Nederlands seizoenfruit wordt medewerkers kosteloos aangeboden op centrale plekken op de ProRail locaties.

Kenmerken

- Op alle ProRail locaties
- Aanbieden bij pantry's / centrale plek gebouw
- Dagelijks aanbod van (Nederlands) seizoenfruit en snackgroenten
- Gratis voor medewerkers
- Overrijp fruit wordt opgehaald voor een 2e bestemming

INRICHTING

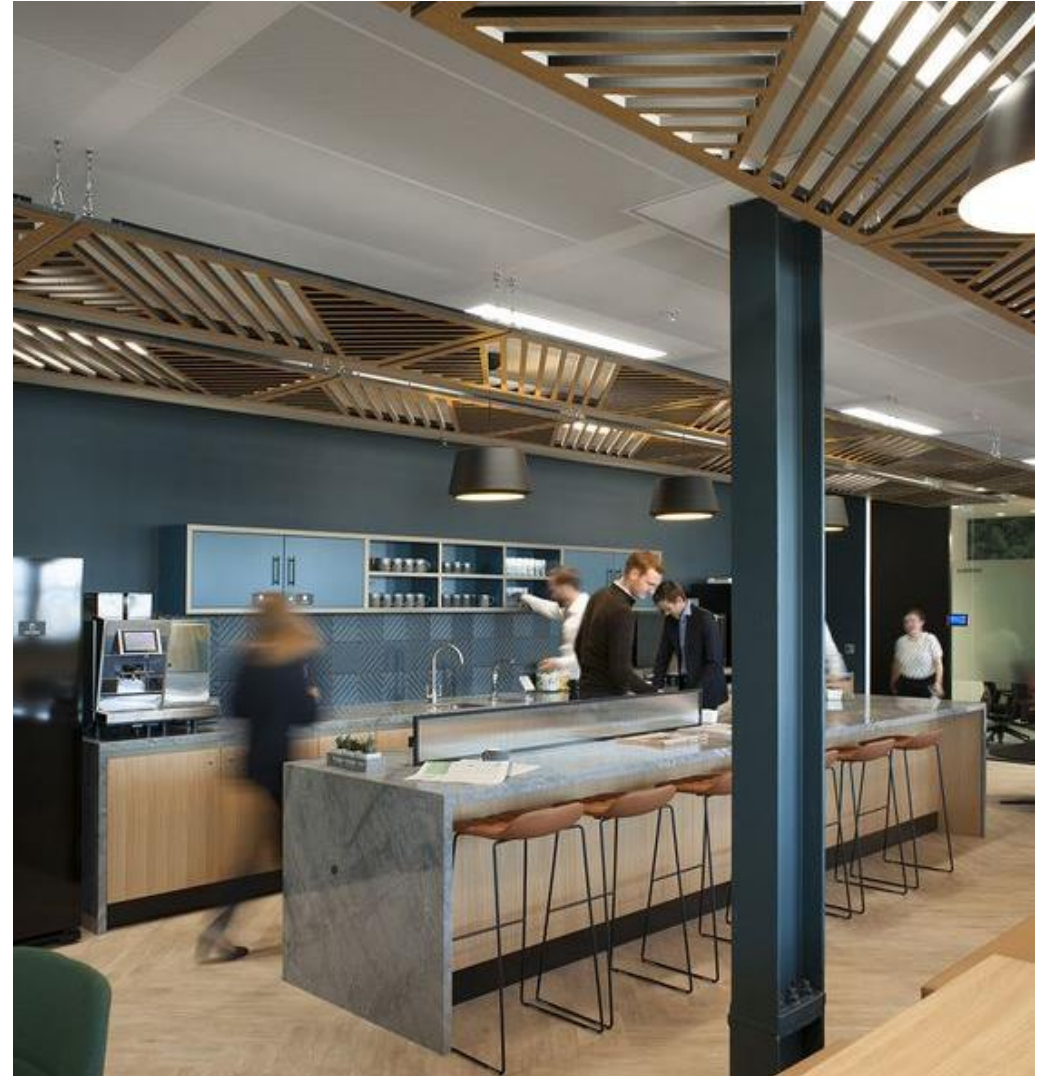
FYSIEKE ONDERDELEN DIE EEN SERVICE RAKEN.

PANTRY

Aantrekkelijke plek waar warme dranken, water beschikbaar is.

Kenmerken

- Plaatsen op centrale, goed bereikbare locaties in het gebouw
 - Keukenblok voorzien van spoelbak
 - Warme drankenautomaat
 - Waterpunt
 - Indien aanwezig, plaatsen in pantry
 - Gescheiden afvalvoorzieningen
 - Koelkast (privé gebruik medewerkers)
 - Selfservice schoonmaakkit
- Voldoende bewegingsruimte voor loopgebied, wachten en onderhoud
- Zo mogelijk combineren met voorzieningen voor informeel ontmoeten en andere facilitaire services (bijv. kantoorartikelen, multi-functional, narrow-casting met nieuwsberichten)

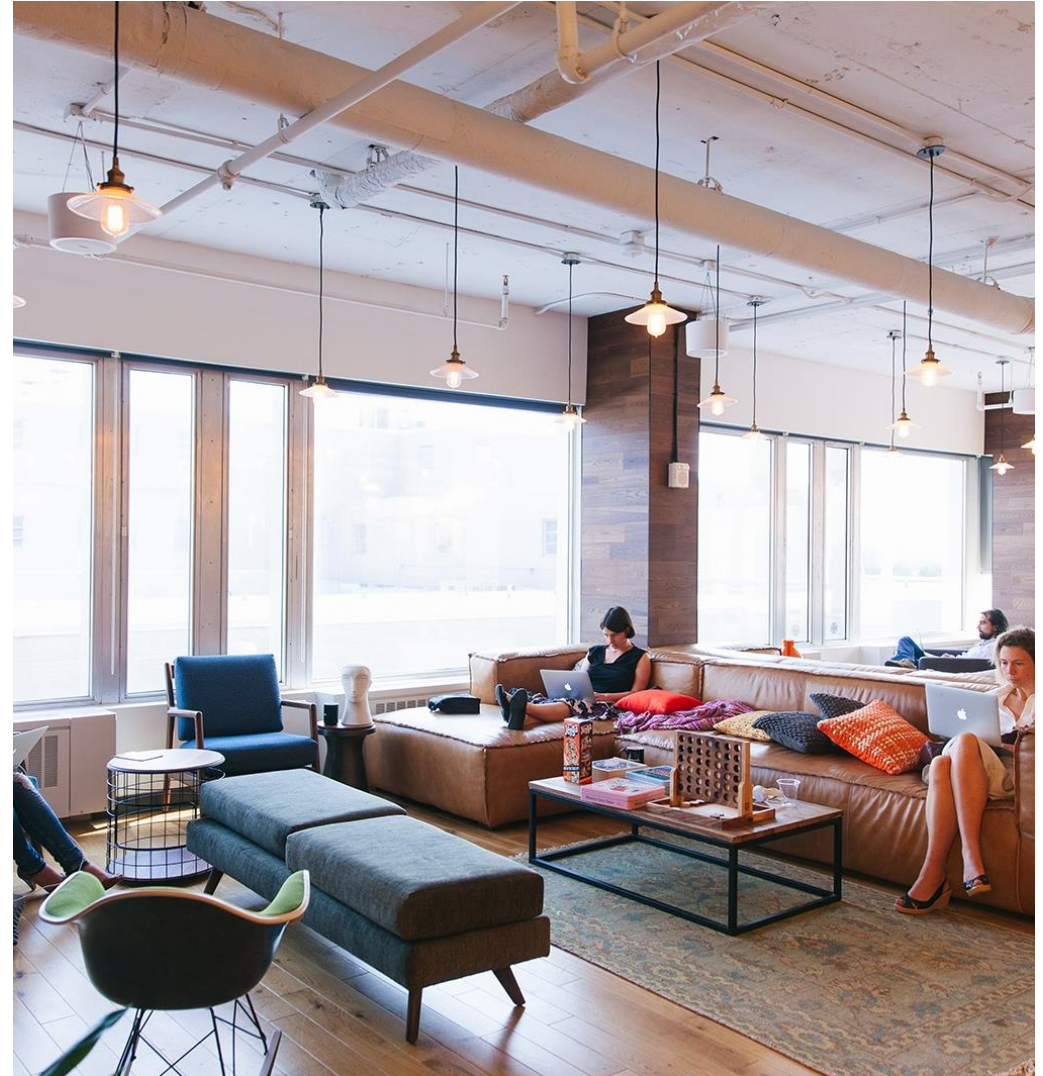


KEUKEN/HUISKAMER

Voorziening voor het beschikbaar stellen van dranken en om maaltijden / snacks op te slaan en zelf te bereiden gecombineerd met huiskamer voor pauze en ontspanning.

Kenmerken

- Uitgebreide pantry met bereidingsapparatuur zoals kookplaat, tosti-ijzer, blender.
- Alternatief voor standaard warme drankenautomaat is een kleine baristamachine.
- Huiskamer voor pauze en waar medewerkers kunnen ontspannen en even stoom afblazen.
- Waar mogelijk en wenselijk huiskamer combineren met spel- en ontspanningsfaciliteiten.
- Comfortabele zithoek met bankjes en/of losse fauteuils voor ca. vier personen.
- Intelbare verlichting, groen en kunt.
- TV scherm en aansluiting.
- Plaatsen bij en bestemd voor 24-uurs diensten binnen ProRail.

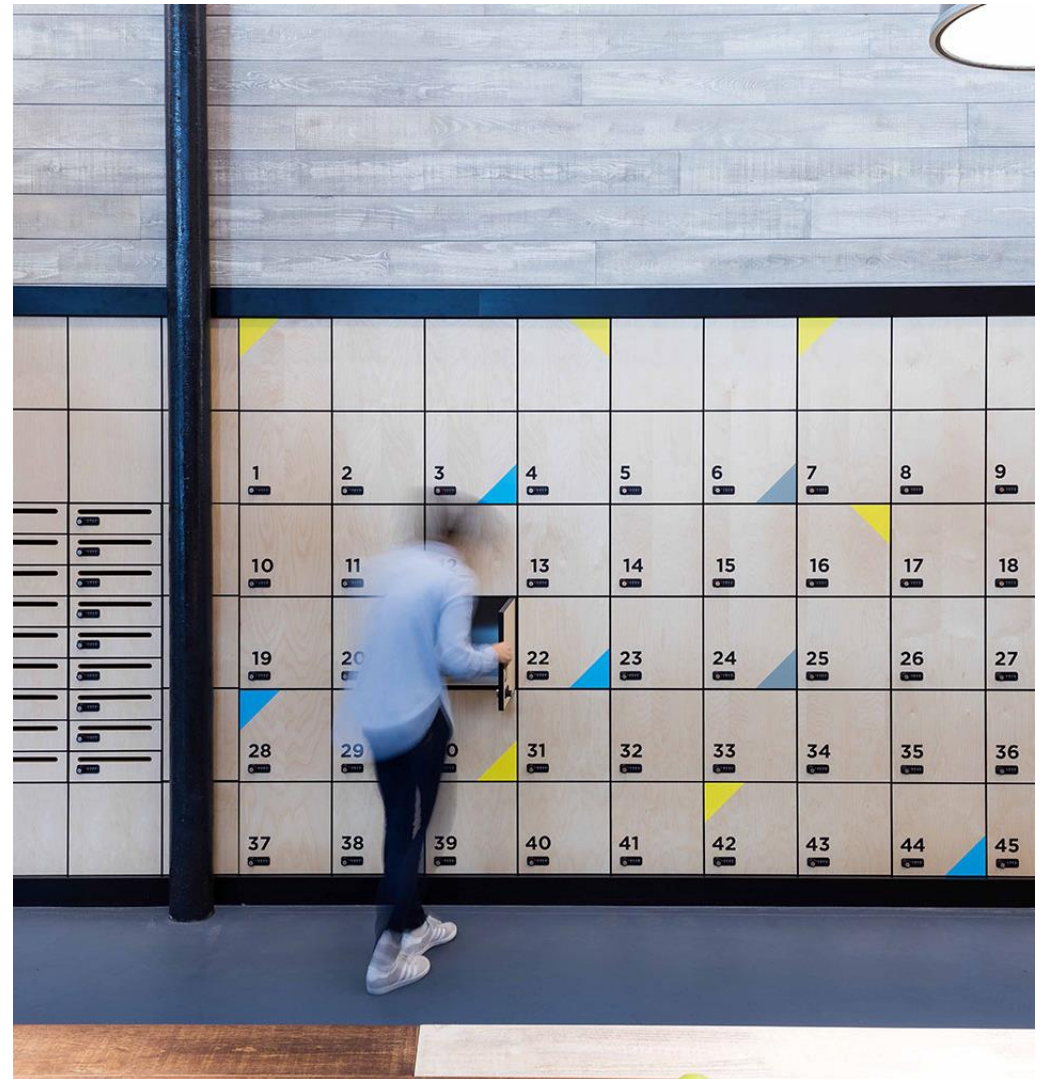


LOCKERS

Gebruikers en bezoekers worden gefaciliteerd in het opbergen van (persoonlijke) spullen.

Kenmerken

- Lockers zijn gepositioneerd op centrale plekken in het gebouw.
- De lockers voor zowel personeel als bezoekers zijn niet persoonsgebonden.
- Lockers zijn gemakkelijk via de ProRail app te openen.
- Lockers worden maandelijks gecheckt en gereinigd.
- Operationeel personeel kan de dienstkleeding in geventileerde ruimtes/lockers ophangen.
- In nabijheid van douches en omkleedvoorzieningen zijn grotere (geventileerde) lockers aanwezig voor het opbergen van fiets of motorkleding.
- Gevonden spullen worden geregistreerd en in bewaring genomen.
- Storingen kunnen eenvoudig via de ProRail app gemeld worden.
- Wanneer een locker niet opent wordt deze storing direct verholpen.



BEWEGWIJZERING

Met heldere bewegwijzering kan iedereen moeiteloos de weg vinden.

Kenmerken

- Bewegwijzering is in en rondom elke ProRail gebouw hetzelfde vormgegeven en is herkenbaar.
- Op druk bezochte plekken in het gebouw (zoals het ontvangstgebied) wordt gebruik gemaakt van Narrowcasting schermen waarop een plattegrond wordt weergegeven van de huidige locatie.
- Via de ProRail app hebben medewerkers toegang tot de digitale plattegronden van de ProRail locaties.

TOEGANG

Medewerkers ProRail hebben eenvoudig toegang tot alle locaties om te werken, te overleggen of te pauzeren.

Kenmerken

- Eenduidig toegangssysteem op alle locaties.
- Toegankelijk voor alle medewerkers van ProRail door middel van smartphone biometrie of 1 pas.

HYGIËNE

EEN FRISSE WERKOMGEVING.

SCHOONMAAK

De werkomgeving van ProRail is fris en schoon. Door schoonmaak zichtbaar te maken zien gebruikers dat hygiëne serieus genomen wordt. Medewerkers worden gestimuleerd om hun werkomgeving schoon en leeg achter te laten.

Algemene kenmerken

- Schoonmaakdienstverlening is gebaseerd op output en passend bij het gebruik van de panden (verschillend per doelgroep).
- Schoonmaak is waar nodig ingericht op 24-uurs gebruik, zowel op werk – en weekenddagen.
- Schoonmaak en onderhoud wordt, waar mogelijk, zichtbaar uitgevoerd door herkenbare service/schoonmaak medewerkers.
- Verstorende werkzaamheden worden aan de randen van de dag uitvoert.
- Gebruikers kunnen bij de Servicedesk of via de ProRail app een schoonmaakverzoek indienen.
- Voor alle schoonmaak gerelateerde werkzaamheden wordt gebruik gemaakt van ecologische schoonmaakmiddelen.
- Lockers worden een keer per maand schoongemaakt. Koelkasten en bereidingsapparatuur worden wekelijks gereinigd en bederfelijke producten worden weggegooid.

- Bedrijfskleding wordt bij kleedruimten ingezameld om te (wekelijks) laten reinigen.

Smart Services

- Via de ProRail app kunnen gebruikers gemakkelijk schoonmaak gerelateerde meldingen maken of informatie opzoeken.
- Doormiddel van sensing en digitale monitoring van het gebruik van het gebouw en faciliteiten kan output gericht gereinigd, bijgevuld en onderhouden worden.
- Via QR-codes op alle ruimtes kunnen gebruikers eenvoudig doorgeven dat de ruimte gereinigd moeten worden.



SELF-SERVICE SCHOONMAAKKIT

Gebruikers worden gestimuleerd om ook zelf de omgeving schoon te houden en op te ruimen.

Kenmerken

- Op centrale plekken staan schoonmaakkits voor het zelf kunnen reinigen van de werkomgeving.
- Schoonmaakkits zijn voorzien van reinigingsdoekjes, schoonmaakspray en desinfectiemiddel.
- Schoonmaakmedewerkers controleren regelmatig of schoonmaakkits nog voldoende zijn bevoorraad.

AFVALINZAMELING

Medewerkers kunnen afval op centrale punten inzamelen.

Kenmerken

- Afval wordt gescheiden ingezameld.
- Materialen worden waar mogelijk, hergebruikt of uitgegeven als recyclebare afvalstroom.
- Afvalstromen worden, waar nodig, van elkaar gescheiden en apart afgevoerd.
- Afval wordt op basis van frequentie en grootte locatie opgehaald en afgevoerd.
- Fysieke en digitale informatiedeling en signing maakt afvalinzameling duidelijk voor de gebruiker.
- Door middel van dashboards worden medewerkers via narrow casting geïnformeerd over afvalhoeveelheden.

INTEGRALE SERVICE-DESK

ÉÉN CENTRAAL PUNT VOOR ALLE VRAGEN EN MELDINGEN.

INTEGRALE SERVICEDESK

De integrale Servicedesk ondersteunt gebruikers op alle fronten om efficiënt en effectief te kunnen werken. De Servicedesk biedt eerstelijns support, behandelt aanvragen en geeft advies. Medewerkers kunnen voor alle dienstverleningsvragen en (ook IT en HR) terecht bij dit centrale punt in het gebouw.

Algemene kenmerken

- Afhankelijk van de grootte van de locatie is een fysieke Servicedesk aanwezig. Bij kleinere locaties kunnen medewerkers gemakkelijk terecht bij de online Servicedesk.
- Tijdens openingsuren van het gebouw is de Servicedesk bemand door herkenbare servicemedewerkers.
- Medewerkers kunnen eenvoudig storingen melden, zowel fysiek bij de desk als via de app.
- Meldingen kunnen 24 uur per dag ingediend worden.
- Tijdens reguliere werktijden worden binnen een halve dag aanvragen in behandeling genomen.
- In de avonduren en in het weekend is een telefoondienst beschikbaar om meldingen van de 24-uurslocaties op te pakken en verwerken.

Smart Services

- Meldingen indienen via de ProRail app
- Via QR codes / sensoren gekoppeld aan de ruimte kunnen medewerkers eenvoudig storingen doorgeven.
- Ontwikkelingen en updates over de integrale Service desk worden via Narrowcasting schermen weergegeven.



PLOT- EN PRINTVOORZIENINGEN

Medewerkers kunnen eenvoudig printen en plotten bij printcorners.

Kenmerken

- Diverse printcorners zijn uitgerust met follow-me printers, waar nodig plotters, kantoorartikelen en voldoende papiervoorraad.
- De printcorners worden dagelijks gecheckt op onderhoud en bevoorrading door de servicemedewerkers.
- Op verzoek kunnen medewerkers bij de Servicedesk een rapport of tekeningen laten afdrukken of plotten.
- Medewerkers kunnen gebruik maken van de service om print en/of plotwerk thuis of op een werklocatie te laten bezorgen voor grote of complexe afdrukken.
- Omvangrijke opdrachten worden bij een externe leverancier uitgezet.

PICKUP & DROPOFF POINT

Een centrale plek voor het ophalen en wegbrengen van ondersteunende middelen.

Kenmerken

- Het Pickup & Drop-off point is geïntegreerd bij de integrale Servicedesk.
- Het point is fysiek beschikbaar tijdens de openingstijden van de integrale Servicedesk.
- Medewerkers kunnen hun verzoek bij de Servicedesk of via de app indienen en worden op de hoogte gehouden van de status van de aanvraag.
- Aanvragen kunnen 24 uur per dag ingediend worden.
- Tijdens reguliere werktijden worden aanvragen binnen een halve dag in behandeling genomen.
- Poststukken kunnen elke dag van de (werk)week ingediend worden en indien nodig met spoed worden verstuurd.
- Koeriersdiensten zorgen dat het pakket maximaal twee uur na het indienen van het pakket wordt opgehaald. Bezorging is dezelfde dag of op de afgesproken dag.
- Thuiswerkend personeel kan eenvoudig aanvragen indienen en dit op locatie of thuis laten bezorgen.
- Medewerkers kunnen eenvoudig kantoormiddelen (pennen, post-its, notitieboekjes etc.) en IT-middelen (muis, oplader, toetsenbord) pakken.
- Wanneer dienstkleding naar de stomerij moet (wassen gaat via service 'schoonmaak') kunnen medewerkers hun kleding hier indienen en worden ze op de hoogte gehouden van de status.
- Gestoomde en nieuwe bedrijfskleding kan bij het pick-up point opgehaald worden bij de balie of via een QR code uit een kluis.

VERGADEREN, EVENTS EN OVERNACHTEN

ONDERSTEUNING VOOR KENNISDELING EN INTERACTIE.

VERGADEREN, EVENTS, OVERNACHTEN

ProRail biedt de juiste middelen en services om alles rondom vergaderingen en events soepel te laten verlopen. Het gebruik is voor de medewerker en bezoeker eenvoudig zodat zij zich vooral bezig kunnen houden met de vergadering of het evenement.

Algemene kenmerken

- Vergaderruimtes, eventzalen en overnachtingen zijn zowel intern als extern te reserveren.
- Op aanvraag kunnen de vergader- en eventruimtes worden voorzien van flip-overs, statafels, audiovisuele middelen zoals microfoons, catering, ProRail aankleding/signing, receptiedienst of beveiliging.
- Extra aanvragen rondom ruimtes en zalen dienen binnen kantoortijden dienen 24 uur van te voren aangemeld te worden.
- Extra aanvragen rondom ruimtes en zalen dienen buiten kantoortijden dienen 48 uur van te voren aangemeld te worden.
- Catering wordt zoveel mogelijk buiten de zalen zelf gefaciliteerd.
- Faciliteiten en middelen zijn berekend op diverse aantallen personen (zoals koffieautomaten, aanpassing schoonmaak etc.).

Smart services

- Via de ProRail app kunnen medewerkers de huidige bezetting van de interne ruimtes inzien en eenvoudig een ruimte reserveren
- Via de ProRail app word een lijst met venues en hotels weergegeven waar externe vergaderingen, events en hotelovernachtingen geboekt kunnen worden.



INFORMATIEVOORZIENING SERVICES

ALLE SERVICES BINNEN HANDBEREIK.

PRORAIL APP

Met een goed georganiseerde app vinden medewerkers en bezoekers alle informatie rondom de beschikbare services.

Kenmerken

- ProRail is beschikbaar voor Apple en Android
- Direct gekoppeld aan FMIS voor onder andere:
 - Reserveren vergaderzalen, leenfietsen e.d.
 - Aanvragen dienstverlening
 - Doorgeven storingen
 - Aanmelden bezoekers
- Ondersteunen van (samen)werken
 - Vinden beschikbare werkplekken
 - Vinden collega's
- Informatie over en bestellen van catering
- Informeren over vitaliteit en gezondheid
- Toegang tot gebouwen en plattegronden
- Meldingen (pushberichten) over locatie, dienstverlening, persoonlijke berichten en waarschuwingen
- Verbinding met gebouwinstallaties en werkplek door middel van IoT (Internet of Things)

Deze service-oplossing heeft raakvlakken met het ICT ontwikkelteam van ProRail.

PORTAL

Uitgebreide en gedetailleerde informatie kunnen medewerkers op zoeken via portal.

Kenmerken

- De portal (website) is bereikbaar via de computer (internet).
- ProRail app is een aanvulling / toevoeging op Portal website
- Portal geeft gebruikers meer inzicht in diensten en geeft uitgebreide informatie over diensten.
- Portal is gekoppeld aan zelfde systemen als de ProRail app.



TOGETHER

ORGANISATIE

ORGANISATIE

Inzet van integrale servicemedewerkers

Traditioneel organiseren van dienstverlening

- Dienstverlening vindt plaats door specialisten. Rechtstreeks gecontracteerd door opdrachtgever of als onderdeel van een IFM contract waarbij veelal met meerdere subcontractors wordt gewerkt.
- Leveranciers zijn vooral gericht op hun eigen takenpakket. Integraliteit wordt op strategisch of tactisch niveau wel geambieerd, maar vertaald zich nog onvoldoende door op de werkvloer.
- Diverse leveranciers 'over de vloer' voor het onderhouden van middelen en apparaten (zoals bijvoorbeeld schoonmaak, koffieleverancier, handyman, groenleverancier. Voor medewerkers veel verschillende en wisselende gezichten en veel logistieke stromen in het gebouw.

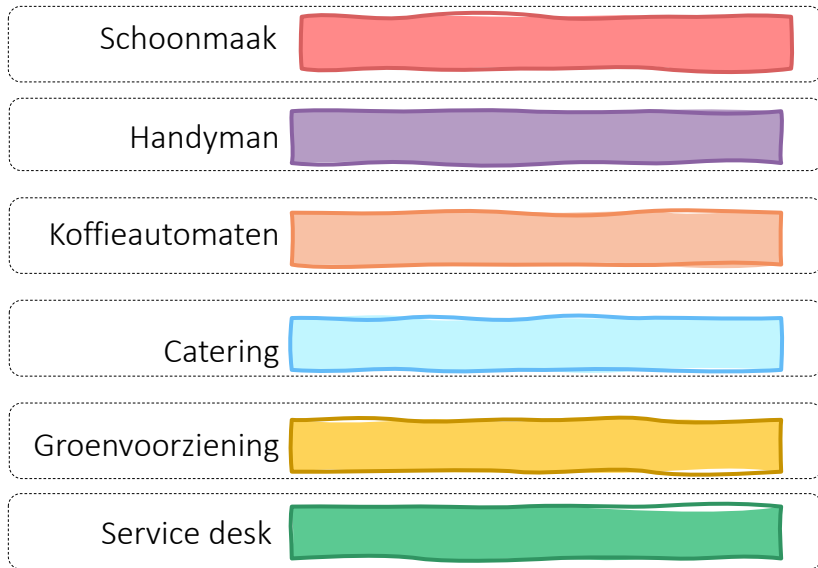
Integrale service medewerkers

- Integrale service medewerker vertegenwoordigt service onderdelen op de werkvloer.
- Integrale service medewerker is het eerste aanspreekpunt voor medewerkers voor het verhelpen van kleine storingen (zichtbaarheid, herkenbaarheid en vertrouwd).
- Integrale service medewerker voert kleine service werkzaamheden uit zoals schoonmaak, klein technisch onderhoud, onderhoud koffiemachine, bijvullen papier, verhelpen storingen en coacht/adviseert medewerkers over het gebruik van de diensten en middelen. In één logistieke stroom kunnen veel facilitaire werkzaamheden tegelijk uitgevoerd worden.
- Mogelijkheid om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt in te zetten op de dagelijkse kleine service werkzaamheden.
- Vast medewerker die dagelijks aanwezig en verantwoordelijk is voor een gebouw of enkele etages.
- Gespecialiseerde of omvangrijke werkzaamheden worden uitgevoerd door specialisten. Bijvoorbeeld schoonmaakwerkzaamheden die verstoren, oplossen technische storing koffieautomaat, complexe technische storingen.
- Oplossing kan in alle sourcingsmodellen georganiseerd worden. Vraagt wel specifieke aandacht voor organisatie en taak- en rolverdeling.

VISUELE UITWERKING ORGANISATIE

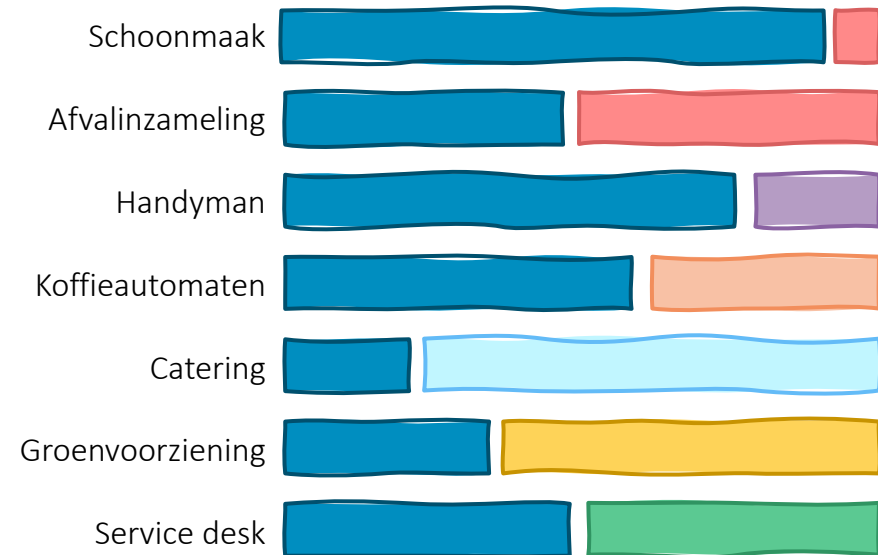
Traditioneel organiseren van dienstverlening

Aparte leveranciers, werkend in eigen silo.



Integrale service medewerker

Deel van de taken bij één aanspreekbaar en zichtbaar punt. Specialistische werkzaamheden belegd bij specialisten.



-  = Integrale service medewerker
-  = Specialistische werkzaamheden door specialisten (variëteit in kleuren laten verschillende leveranciers/specialisten zien)



In ontwikkeling

FINANCIEEL KADER (BIJLAGE)

A top-down view of five white ceramic coffee cups with black handles, arranged on a dark, rustic wooden table. The cups contain different types of coffee: one with light brown milk, one with dark espresso, and three with various shades of brown coffee. A semi-transparent red banner is overlaid on the bottom right of the image.

OUTPUTCRITERIA SERVICES (BIJLAGE)