

Kwaliteitsverslag 2012

Arriva Trein

Datum: 08 augustus 2013

1. Inleiding

Dagelijks spannen wij ons in om onze reizigers veilig en comfortabel naar hun plaats van bestemming te vervoeren. We proberen het elke dag een beetje beter te doen dan de vorige. Daarbij hoort ook transparantie over de behaalde resultaten. Dat is wat onze opdrachtgevers, maar zeker ook onze reizigers, van ons verwachten. Treinvervoerders zijn volgens artikel 28 van de EU-verordening 1371/2007 ook verplicht jaarlijks inzicht te geven in de prestaties op een aantal vlakken die belangrijk zijn voor reizigers:

- Informatie en vervoerbewijzen
- Punctualiteit van de dienstverlening
- Betrouwbaarheid van de dienstverlening
- Netheid van het materieel en de stations(omgeving)
- Klanttevredenheid
- Klachtenafhandeling en compensatie
- Toegankelijkheid

Deze onderdelen komen achtereenvolgens aan de orde in dit kwaliteitsverslag over ons treinvervoer in 2012.

Op 9 december zijn we als nieuwe treinvervoerder begonnen in twee nieuwe vervoersgebieden: Achterhoek Rivierenland en Zwolle – Emmen (onderdeel van de concessie Vechtdallijnen). Gezien de korte periode dat we daar in 2012 actief waren, hebben we de resultaten in deze gebieden buiten beschouwing gelaten.

Over Arriva

Arriva Nederland maakt deel uit van de Arriva Groep, waar Deutsche Bahn eigenaar van is. Arriva is een toonaangevende exploitant van personenvervoer, actief in 15 Europese landen. In Nederland is Arriva met circa 4.000 medewerkers actief in de provincies Drenthe, Flevoland, Fryslân, Gelderland, Groningen, Noord-Brabant, Overijssel en Zuid-Holland. Naast trein- en busvervoer exploiteren we samen met Koninklijke Doeksen de Waterbus in Zuid-Holland en zijn we actief in de Nederlandse touringcarbranche onder de naam Arriva Touring.

Wij zien onszelf als een ondernemende, slagvaardige speler in het personenvervoer met passie voor samenwerken, kwaliteit en resultaat. Dit doen we door onze reizigers een goede reis te bieden. Onze kernwaarden: veilig, betrouwbaar, ondernemend, toegankelijk, betrokken en duurzaam.

2. Informatie en vervoerbewijzen

Informatie over onze dienstverlening is door onze reizigers op veel verschillende manieren te vinden:

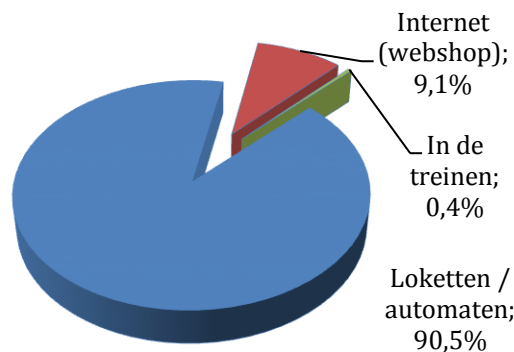
- Op onze website arriva.nl. Deze website is in drie talen beschikbaar: Nederlands, Engels en Duits.
- In onze lijnfolders (dienstregeling).
- Op promotiemateriaal ten behoeve van marketingacties (bijvoorbeeld flyers, billboards en advertenties).
- In onze treinen (bijvoorbeeld in posterframes, als stickers of in de vorm van omroepberichten).
- Via de medewerkers van onze klantenservice. Zij staan de klant te woord in het Nederlands, Engels of Duits, in zowel woord als geschrift.
- Op Teletekst, stremmingposters en omroepberichten bij geplande treinuitval.

Vervoerbewijzen

Vanzelfsprekend zijn alle landelijke kaartsoorten geldig in onze treinen. Daarnaast voeren wij eigen Arriva-reisproducten en zijn er regionale producten die alleen op sommige lijnen geldig zijn. Reizigers kunnen een vervoerbewijs op verschillende manieren kopen.

Op alle stations staan verkoopautomaten waar vervoerbewijzen en reissaldo te verkrijgen is voor het gehele Nederlandse spoorwegennet. Op de grotere stations zijn bovendien verkoopbalies waar vervoerbewijzen aangeschaft kunnen worden. Via onze website zijn verschillende abonnementen en andere reisproducten te bestellen.

Verkoop vervoerbewijzen 2012



Zowel de informatievoorziening als het gemak van aanschaf en gebruik van een kaartje of OV-chipkaart wordt door onze reizigers beoordeeld met een ruime voldoende. De waardering van informatie bij vertragingen krijgt een minder hoge score, maar wordt wel voldoende beoordeeld.

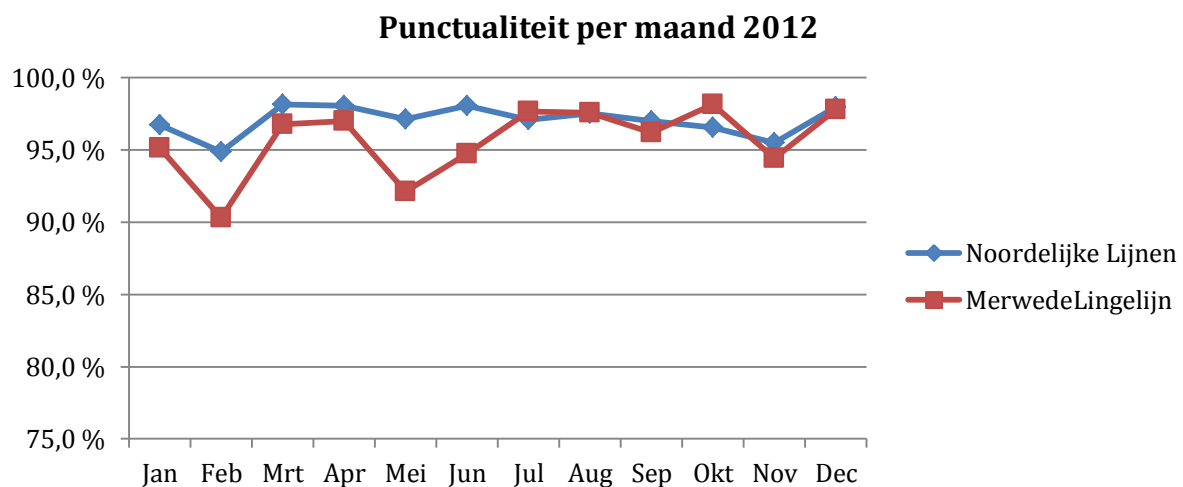
Klantoordeel informatie en vervoerbewijzen - KpVV Klantbarometer 2012

	Informatie algemeen	Informatie vertragingen	Gemak aanschaf kaartje / opladen saldo	Gebruiksgemak OV-chipkaart
Regionale treindiensten Groningen	7,6	6,4	7,2	7,1
Regionale treindiensten Fryslân	7,6	6,2	7,2	7,0
MerwedeLingelijn	7,2	6,0	7,4	6,9

3. Punctualiteit

Onderstaande tabel geeft de gemiddelde aankomstpunctualiteit per maand van onze treinconcessies Noordelijke Lijnen en MerwedeLingelijn. Hierbij gebruiken we een norm van vijf minuten: dat wil zeggen dat een trein die binnen vijf minuten na geplande aankomst arriveert, geldt als op tijd. Een trein die meer dan vijf minuten na geplande aankomst arriveert, geldt als te laat.

Met onze opdrachtgevers hebben wij afspraken gemaakt over minimale punctualiteit die behaald moet worden. Voor de Noordelijke Lijnen is dit 95%. Voor de MerwedeLingelijn geldt een punctualiteitsnorm van 92%. Bijna het gehele jaar hebben we deze normen gehaald, alleen in februari zitten we er in beide concessies net onder. Dit heeft te maken met het strenge winterweer in de eerste twee weken van die maand.



Reageren op verstoringen

Onze bijsturingorganisatie Arriva Support & Logistiek (ASL) heeft inzicht in de actuele punctualiteit van iedere trein. Daarbij staan zij voortdurend in nauw contact met de verkeersleiding van ProRail en met de machinisten en stewards in de trein en op de stations. Als afwijkingen te groot worden, neemt ASL contact op met de betreffende machinist om in overleg te beoordelen of het wachten op aansluitingen wenselijk is.

Verder vervult ASL bij grotere verstoringen een regierol over alle voertuigen in een bepaald gebied. De ASL-medewerker ziet op zijn beeldscherm direct een schematische weergave van het lijnennet, plaatsaanduiding van de voertuigen en, door een kleuraanduiding, de stiptheid ten opzichte van de. Door simpel te klikken op het voertuig kan de ASL-medewerker contact leggen met een machinist.

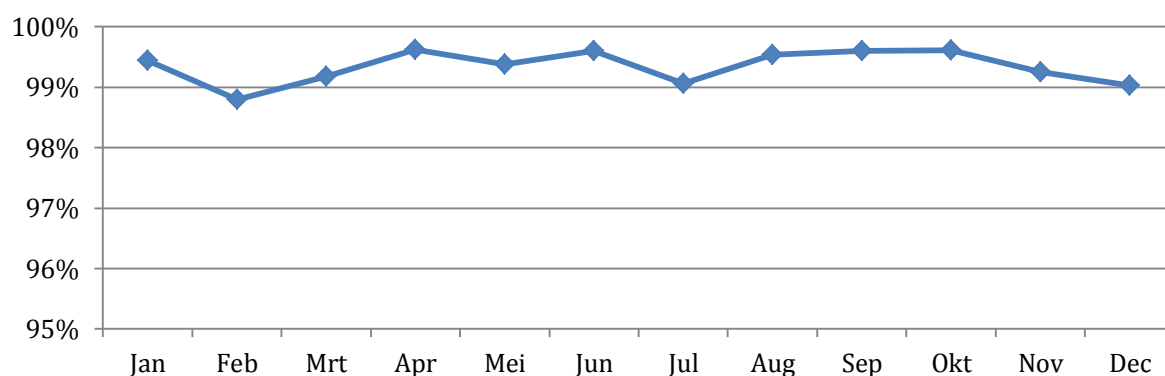
Door deze aanpak kunnen we waar nodig snel bijsturen. Bij ernstige vertragingen of stremmingen wordt door de ASL-medewerker vervangend busvervoer geregeld.

4. Betrouwbaarheid

Het uitvallen van bus- of treinritten is uitermate vervelend voor de reiziger. Het kan hem weinig schelen of er voor de vervoerder sprake is van een situatie van overmacht; hij wil naar zijn bestemming. Wij doen er alles aan om rituitval te vermijden, of in ieder geval te beperken tot minder dan 1% per jaar van het aantal treinritten in de dienstregeling. Stipt en zorgvuldig onderhoud van het materieel en reële rijtijden dragen hieraan bij.

In onderstaande grafiek is de betrouwbaarheid van onze treinen in 2012 weergegeven per maand. Vrijwel het gehele jaar behaalden we een betrouwbaarheid van meer dan 99%, oftewel minder dan 1% van de dienstregelingsritten per maand viel onverwacht uit. In de februari was de rituitval iets hoger. Dit werd met name veroorzaakt door het strenge winterweer in die maand.

Betrouwbaarheid van de treindienst (2012)



5. Netheid van het materieel en de stations(omgeving)

De mate van netheid van de omgeving heeft invloed op het gedrag van reizigers. In een omgeving met veel graffiti of rotzooi gooien mensen zelf bijvoorbeeld ook sneller rotzooi op de grond. Dit gegeven wordt de 'broken windows theory' genoemd. Bij het ontwerp van onze treinen hebben we hiermee rekening gehouden. In onze treinen wordt zoveel mogelijk transparant materieel gebruik. Ook zijn ze goed verlicht en voorzien van cameratoezicht. Verder worden ze natuurlijk vaak en grondig schoongemaakt, zowel aan de binnenkant als van buiten.

De binnenkant van onze treinen wordt dagelijks grondig gereinigd. Hierbij wordt ook graffiti verwijderd. Daarnaast vindt door de week in zowel de ochtend- als avondspits in alle treinen een keerpuntreiniging plaats, waarbij onder meer prullenbakken geleegd worden en rondslingerend afval en kranten opgeruimd wordt. Alle treinen gaan wekelijks door de wasstraat.

Reizigers beoordelen de netheid van onze treinen met een ruime voldoende. Onderstaande tabel geeft per regio de cijfers van reizigers op het onderdeel 'netheid van het materieel' in de Klantenbarometer 2012.

Klantoordeel netheid - KpVV Klantbarometer 2012	
Regionale treindiensten Groningen	6,9
Regionale treindiensten Fryslan	6,9
MerwedeLingelijn	7,4

Stationsfaciliteiten worden niet door onszelf beheerd. Het beheer hiervan ligt bij ProRail (passages en perrons) en bij NS Stations.

6. Klanttevredenheidsonderzoek

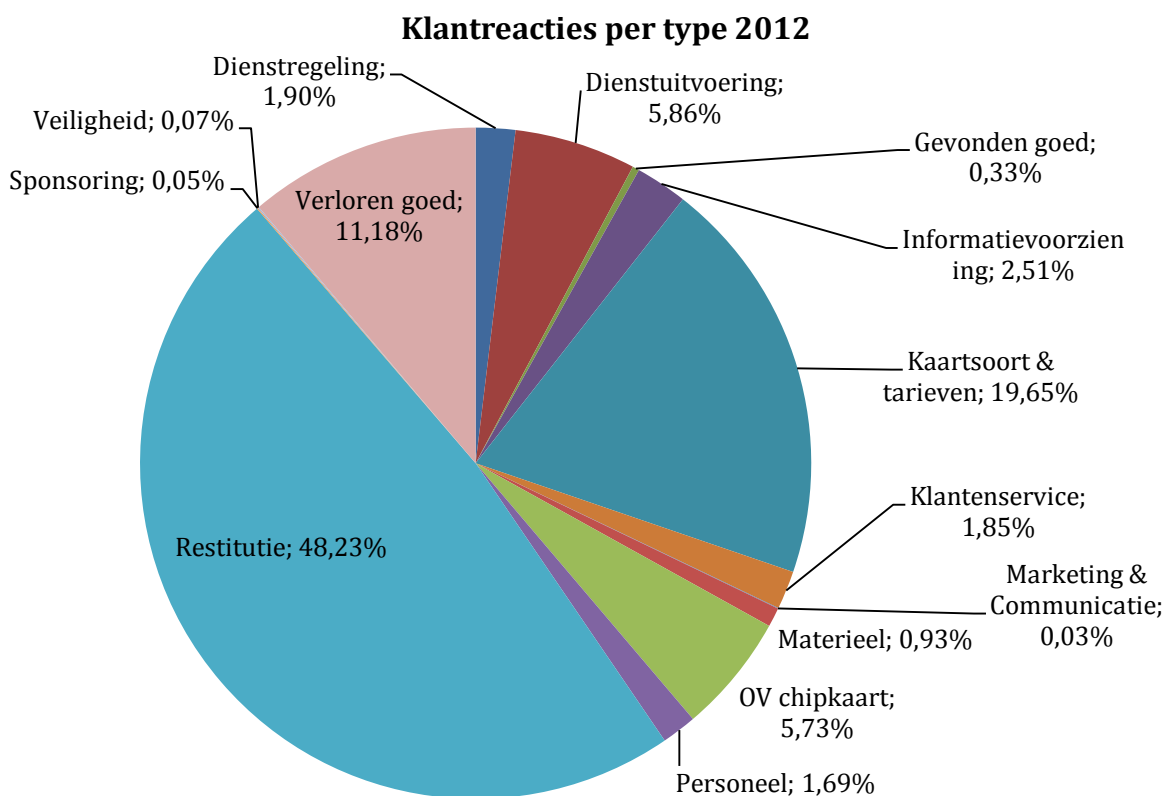
Het onderzoek OV-klantenbarometer is een landelijk onderzoek naar de mening van reizigers in het stads- en streekvervoer, inclusief regionale trein- en veerdiensten. Het meest recente onderzoek is afgenomen in het najaar van 2012 en gepubliceerd in maart 2013. Zoals is te zien in onderstaande tabel, wordt onze dienstverlening door reizigers in zowel Groningen en Fryslân als de reizigers van de MerwedeLingelijn beoordeeld met het cijfer 7,4. Daarmee scoren we boven het landelijk gemiddelde van 7,2 voor regionale treindiensten.

Algemeen klantoordeel - KpVV Klantbarometer 2012	
Regionale treindiensten Groningen	7,4
Regionale treindiensten Fryslân	7,4
MerwedeLingelijn	7,4

7. Klachtenafhandeling en compensatie

Op de website van Arriva, www.arriva.nl, staat de informatie over de rechten en plichten van passagiers uit hoofde van de Verordening 1371/2007 vermeld.

In 2012 werden in totaal 21.186 reacties bij onze klantenservice ingediend. Onderstaande cirkeldiagram geeft een overzicht van de verschillende soorten reacties die we krijgen van klanten. Verreweg het grootste deel van de klantreacties, bijna de helft, heeft betrekking op restitutie. Ook over kaartsoorten en tarieven komen met bijna 20% veel reacties binnen. Andere grote categorieën zijn verloren goederen (ruim 11%), dienstuitvoering en OV-chipkaart (beide bijna 6%).



8. Toegankelijkheid

Al onze treinen zijn voorzien van lage vloeren die dezelfde hoogte hebben als het perron. Daarbij bevindt zich onder de deuren een schuiftrede. Deze trede schuift uit bij het openen van de deuren, zodat een bijna naadloze overgang tussen trein en perron ontstaat. Onze treinen zijn hierdoor voor alle reizigers zonder assistentie toegankelijk.



Op alle deuren is op lage hoogte een extra knop aangebracht waarmee de deur kan worden geopend. Zo kunnen ook rolstoelgebruikers de deuren gemakkelijk openen. In ieder treinstel zijn rolstoelplaatsen aanwezig die voldoen aan de Europese richtlijnen. Ook de toiletten in onze treinen zijn toegankelijk voor rolstoelgebruikers.

9. Contactgegevens

Arriva Personenvervoer Nederland B.V.
Trambaan 3
8441 BH Heerenveen
Tel: + 31 (0)513 655855
Fax: + 31 (0)513 – 655808

www.arriva.nl