



Connexxion Openbaar Vervoer NV

Jaarverslag Kwaliteit 2012

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Kwaliteitindicatoren	4
3.	Contactgegevens:	6

1. Inleiding

Inleiding

Connexxion verzorgt de Valleilijn en exploiteert hiermee de railvervoerverbinding tussen Amersfoort en Ede-Wageningen. In december 2012 is gestart met de railvervoerverbinding Arnhem-Doetinchem als onderdeel van de SAN concessie. In 2012 zijn 41,77 miljoen reizigerskilometers gerealiseerd.

In dit verslag wordt rapportage gedaan over de kwaliteit- en service aspecten van de rail dienstverlening van Connexxion over 2012. Deze rapportage sluit aan bij artikel 28 van de verordening 1371/2007 en de Quality Standards zoals ontvangen van ILT op 11 juli 2011. Connexxion Openbaar Vervoer NV, afdeling Rail is gecertificeerd voor NEN-EN-ISO 9001:2008.

Ontwikkelingen

Connexxion heeft de concessie SAN gewonnen waarmee de treinverbindingen Arnhem-Doetinchem vanaf december 2012 door Connexxion geëxploiteerd wordt.

Beoordeling reiziger

De reiziger heeft de Valleilijn in 2012 beoordeeld met een 7.6 en 4 sterren (2011: 7.6). De Valleilijn behaalde hiermee een 11^{de} plaats (2011: 6^e), de op een na beste treinverbinding.

Conclusies

De evaluatie heeft plaatsgevonden in maart 2013 en heeft m.b.t. de kwaliteit en services aspecten en het kwaliteit managementsysteem geresulteerd in de volgende conclusies:

- De effectiviteit van het systeem voldoet aan de beoogde functie ervan.
- De doelstellingen zijn gerealiseerd.
- De Connexxion Beleidsverklaring KVGGM behoeft geen aanpassing.



2. Kwaliteitindicatoren

Tabel 1: Indicatoren volgens artikel 28 van de verordening EU 1371/2007

Informatie en vervoersbewijzen	Rapportage en Prestaties 2012
De wijze van verstrekken van reisinformatie tijdens de reis	Reisinformatie wordt verstrekt via: - Infoschermen in de trein. - Omroep van haltes in de trein. - Tweets via Twitter. - Internet en App's op de mobiele telefoon.
De wijze waarop verzoeken om informatie worden behandeld op het station	Informatieverzoeken worden behandeld door de statische infostaten op de perrons en via infoplus omroep op de stations door Pro-rail. Via de omroeper kunnen extra omroepen worden verricht.
De wijze waarop informatie over treintijden, tarieven en platforms wordt verstrekt	Informatie over tijden, tarieven en platforms wordt verstrekt via de site www.valleilijn.nl , www.breng.nl en via www.9292.nl .
Aanwezige faciliteiten voor het verstrekken van vervoersbewijzen	Op alle stations zijn kaartverkoopautomaten aanwezig. - Op Barneveld Centrum persoonlijke verkoop van vervoerbewijzen in het stationsgebouw bij McLevi, ma-vrij 09.00-20.00, za 16.00-20.00; - Amersfoort NS Tickets en Services ma-vrij 06.45-22.00, za 07.00-22.00 en zo 08.00-22.00; - Ede-Wageningen NS Tickets en Services ma-do 07.00-18.40, vrij 07.00-20.45, za 07.00-19.10 en zo 08.15-17.00. - Arnhem Tickets en Services ma-vrij 06.30-21.00, zaterdag 07.00-22.00 en zondag 07.45-22.00 - Arnhem Velperpoort kiosk; openingstijden niet bekend - Zevenaar kiosk; openingstijden niet bekend.
Beschikbaarheid van het personeel op het station voor de informatievoorziening en kaartverkoop	Medewerkers zijn beschikbaar op Amersfoort en Ede-Wageningen NS Tickets en Services en Barneveld Centrum Mc Levi's. Op de SAN lijn te Arnhem, Arnhem Velperpoort en Zevenaar.
De wijze waarop informatie aan gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit verstrekt wordt	Informatie aan gehandicapte personen wordt vertrekt via de regulier kanalen zoals de site www.valleilijn.nl , www.breng.nl en www.9292.nl . en via Tickets en Services Amersfoort en Ede-Wageningen. Daarnaast is een procesleider aanwezig op perron station Amersfoort. Op de lijn Arnhem Doetinchem kunnen reizigers via NS assistentie aanvragen voor de stations Arnhem, Zevenaar en Doetinchem.
Stiptheid van diensten, en algemene beginselen om te gaan met hinder voor dienstverlening	
<i>Vertragingen</i> De totale gemiddelde vertraging van diensten in% per categorie van de dienst % vertraging bij vertrek % vertraging bij aankomst % Vertraging van minder dan 60 minuten % Vertraging van 60 - 119 minuten % Vertraging van 120 minuten of meer % van de gemiste aansluitingen met andere treinen	SAN 80% (binnen de norm van 3 minuten).Valleilijn 95%. 97% uit Ede Wageningen, 95% uit Amersfoort. 97% in Amersfoort en 95% in Ede Wageningen. Valleilijn 3% SAN 15%. 0%. 0%. Geen cijfers bekend.
<i>Storingen</i> Bestaan en korte beschrijving van	Procedures in geval van calamiteiten zijn beschreven

rampenplannen, crisismanagement plannen	en er is een contract afgesloten met Pro-rail verkeerleiding incidentenregie.
Uitvallen van diensten	
Annulering van diensten als onderdeel van alle diensten in % per categorie van de dienst	0.5%
Netheid van rollend materieel en het station (luchtkwaliteit in rijkstegen, hygiëne van sanitaire voorzieningen, enz.)	
- Interval van reinigen - Technische metingen voor de luchtkwaliteit (bijvoorbeeld de hoogte van CO2 in ppm) - Beschikbaarheid van toiletten	Het interieur wordt dagelijks gereinigd het exterieur om de 48 uur. De directe luchtemissies van de Valleilijn zijn zeer beperkt omdat elektrische treinen worden ingezet. De motoren van de dieseltreinen van de SAN voldoen aan EU Fase IIIB norm. In de Valleilijn treinen zijn <i>geen</i> toiletten beschikbaar. In de SAN treinen zijn <i>geen</i> toiletten beschikbaar.
Klanttevredenheidsonderzoek	Klantenbarometer 2012
- Stiptheid van treinen - Informatie aan de reizigers in geval van vertraging of annulering - Nauwkeurigheid en beschikbaarheid van informatie over treintijden / platforms - Consequent goed onderhoud / uitstekende staat van treinen - Hoge mate van beveiliging van de trein / in station - Netheid van de binnenkant van de trein - Het verstrekken van nuttige informatie tijdens de gehele reis - De responstijden op verzoeken om informatie op stations - De beschikbaarheid van goede kwaliteit zijn toiletten op elke trein - Hygiëne en onderhoud van stations tot een hoge standaard - De toegankelijkheid van het station en treinen - Hulp verlenen aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit	8,1 6,3 7,8 7,3 7,8 7,3 7,8 - - - 8,4 8,4
Klachtenbehandeling en terugbetalingen wegens niet-naleving van de kwaliteitsnormen van de dienst	
Op welke wijze informeren spoorwegondernemingen de passagiers over hun rechten en verplichtingen uit hoofde van Verordening 1371/07 bij de verkoop van tickets op grond van artikel 29. De gehanteerde procedure. Aantal klachten en het resultaat: categorieën van klachten klachten behandelde klachten gemiddelde responstijd eventueel ondernomen verbeteracties	Dit is vermeldt op de website www.valleilijn.nl, www.breng.nl en in de Reiswijzer. Verspreiding van infolder in de trein. Zie tabel 2 4.562 4.562 38.9 dagen - Overleg Pro-rail vertrek en aankomsttijden. - Verbetering infoplus en extra aandacht omroepen bij vertragingen en calamiteiten. - Diverse acties met betrekking tot OV chipcard.
Bijstand aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit	
Gehanteerde hulp procedure.	Connexxion verleent geen directe bijstand. Op

Aantal gevallen van bijstand per categorie van de dienst en in procenten

Amersfoort en Ede-Wageningen kan de reiziger via NS bijstand aanvragen. Voor SAN traject kan dit op de stations Arnhem, Zevenaar en Doetinchem.

Tabel 2: Klachten categorieën

Categorie	Aantal
Dienstregeling	28
Halte	1
Incidenten	5
Informatievoorziening	27
Klantenservice	7
Milieu	7
OV Chipcard	4.363
Personeel	24
Sociale veiligheid	2
Stiptheid	62
Vervoersbewijzen	20
Voertuig	16
Totaal	4.562

3. Contactgegevens

Connexxion Klantenservice Openbaar Vervoer
Postbus 357
8260 AJ Kampen

www.connexxion.nl

 0900 - 266 63 99

 klantenservice@connexxion.nl

 Antwoordnummer 2125, 8270 WB IJsselmuiden