



JAARVERSLAG KWALITEIT - 2014 -



Versie: V1.0_2015
Classificatie: Openbaar

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
2. Kwaliteitsindicatoren	4
 Bijlage 1: Ontwikkelingen Connexxion Rail.....	7
Bijlage 2: Overzicht certificaten, erkenningen en railvoertuigen	8
Bijlage 3: Contactgegevens.....	9

1. Inleiding

Connexxion Rail verzorgt sinds december 2006 de Valleilijn en exploiteert hiermee de railvervoerverbinding tussen Amersfoort en Ede-Wageningen. Sinds december 2012 verzorgt Connexxion Rail de railverbinding tussen Arnhem en Doetinchem als onderdeel van de SAN concessie.

Zoals ook opgenomen in de Beleidsverklaring KVGM streeft Connexxion naar de borging en continue verbetering van de dienstverlening. De realisatie van deze doelstelling is de verantwoordelijkheid van het management en alle medewerkers. Connexxion geeft invulling aan deze doelstelling door kwaliteit te integreren in al haar processen en aansturing, te weten:

- Het toezien op realisatie van het beleid, door het benoemen van doelen en prestatie indicatoren, inrichten van systemen, genereren van managementinformatie en bijsturing.
- Het vaststellen van de mate van tevredenheid van reizigers en opdrachtgevers en het vertalen van de wensen van reizigers en opdrachtgevers naar effectieve vervoersoplossingen tegen gunstige prijs-kwaliteit verhouding.
- Voortdurend verbeteren van service aan de reizigers voor wat betreft punctualiteit, reisinformatie, netheid voertuigen, klant contact en klachtafhandeling.
- Voortdurend verbeteren van service aan de opdrachtgever inclusief naleving van het contract.

Aanleiding

In voorliggend jaarverslag zijn de kwaliteits- en service aspecten van de dienstverlening en het kwaliteitsmanagementsysteem van Connexxion Openbaar Vervoer NV, afdeling Rail (hierna te noemen: Connexxion Rail) geëvalueerd. Deze rapportage heeft betrekking op kalenderjaar 2014.

De opzet voor dit jaarverslag sluit aan bij de (EG) verordening nr. 1371/2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer (art. 28) en de Quality Standards zoals ontvangen van ILT op 11 juli 2011. Connexxion Rail is als onderdeel van Connexxion Openbaar Vervoer NV gecertificeerd voor NEN-EN-ISO 9001:2008.

Conclusie

De evaluatie heeft plaatsgevonden in maart 2015 en heeft geresulteerd in de volgende conclusies:

- De effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem voldoet aan de beoogde functie ervan.
- Doelstellingen zijn gerealiseerd.
- De Connexxion Beleidsverklaring KVGM behoeft geen aanpassing.

2. Kwaliteitsindicatoren

Beoordeling reiziger

De reiziger heeft de Valleilijn in 2014 beoordeeld met een 7.7 en Arnhem-Doetinchem (SAN) met een 7.4.

Kwaliteitsindicatoren

Indicatoren conform art. 28 van de EU verordening 1371/2007

1. Informatie en vervoersbewijzen	Rapportage en prestaties 2014	
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 ProRail. 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. ▪ 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 n.b.) ▪ Zevenaar kiosk (openingstijden n.b.)	
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 en Barneveld Noord. 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. Op de lijn Arnhem Doetinchem kunnen reizigers via NS assistentie aanvragen voor de stations Arnhem, Zevenaar en Doetinchem.	
2. Stiptheid van diensten en algemene beginselen naar omgaan met verstoring van diensten	Rapportage en prestaties 2014	
Vertragingen	Valleilijn	SAN
Punctualiteit bij aankomst ¹	97,6%	92,8%
Totaal gemiddelde vertraging van diensten in % per categorie van de dienst:		
% vertraging bij vertrek	2,4%	7,2%
% vertraging bij aankomst	2,4%	7,2%
% vertraging van minder dan 60 minuten	2,4%	7,2%
% vertraging van 60 - 119 minuten	0,0%	0,0%
% vertraging van 120 minuten of meer	0,0%	0,0%
% gemiste aansluitingen met andere treinen	n.b.	n.b.
Storingen		
Bestaan en een korte beschrijving van rampenplannen, crisisbeheersingsplannen	Calamiteitenprocedures zijn beschreven, tevens is een contract afgesloten met ProRail (Incidentenregie).	

¹ Binnen de gestelde norm van 0-3 minuten.

3. Uitvallen van diensten		Rapportage en prestaties 2014	
Vertragingen		Valleilijn	SAN
Annulering van diensten als onderdeel van alle diensten in % per categorie van de dienst		0,8%	1,7%
4. Netheid van rollend materieel en het station (luchtkwaliteit in rijtuigen, hygiëne van sanitaire voorzieningen, etc.)		Rapportage en prestaties 2014	
Interval van reinigen		Interieur: dagelijks. Exterieur: om de 48 uur.	
Technische metingen voor de luchtkwaliteit (bijvoorbeeld de hoogte van CO2 in ppm)		De directe luchtmissies van de Valleilijn zijn zeer beperkt omdat elektrische treinen worden ingezet. De motoren van de dieseltreinen van de SAN voldoen aan de EU Fase IIIB norm.	
Beschikbaarheid van toiletten		Zowel in de Valleilijn treinen als in de SAN treinen zijn geen toiletten aanwezig / beschikbaar.	
5. Klanttevredenheidsonderzoek ²		Rapportage en prestaties 2014	
Klantenbarometer 2014		Valleilijn	SAN
Stiptheid van treinen		8,2	6,9
Informatie aan de reizigers in geval van vertraging of annulering		6,3	6,1
Nauwkeurigheid en beschikbaarheid van informatie over treintijden / platforms		7,8	7,3
Consequent goed onderhoud / uitstekende staat van treinen		-	-
Hoge mate van beveiliging van de trein / in station		7,9	7,7
Netheid van de binnenkant van de trein		7,7	7,8
Het verstrekken van nuttige informatie tijdens de gehele reis		-	-
De responstijden op verzoeken om informatie op stations		-	-
Beschikbaarheid van goede toiletten op elke trein		-	-
Hygiëne en onderhoud van stations tot een hoge standaard		-	-
De toegankelijkheid van het station en treinen		8,7	8,7
Hulp verlenen aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit		8,7	8,7
4. Klachtenbehandeling en terugbetalingen wegens het niet naleven van de kwaliteitsnormen van de dienst.		Rapportage en prestaties 2014	
Op welke wijze informeren spoorwagondernemingen de passagiers over hun rechten en plichten uit hoofde van verordening 1371/07 bij verkoop van tickets volgens art. 29.		Dit is vermeldt op de website www.valleilijn.nl , www.breng.nl en in de Reiswijzer. Tevens verspreiding van infolder(s) in de treinen.	

² Bron: OV-Klantenbarometer 2014 (onderzoek in opdracht van het CROW-Kennisplatform Verkeer en Vervoer).

De gehanteerde procedure	Reizigers kunnen op diverse manieren een klacht indienen bij Connexxion, via internet, telefoon, fax of post. Klachten worden volgens een standaard procedure behandeld en afgehandeld, waarbij o.a. elke klacht wordt beoordeeld of deze al dan niet gegrond is. Zie ook: http://www.connexxion.nl/klachten/1154
Aantal klachten en het resultaat:	
Klachtencategorieën	Zie tabel 1.
Ontvangen klachten	Zie tabel 1.
Verwerkte klachten	Het aantal verwerkte klachten is gelijk aan het aantal ontvangen klachten.
Gemiddelde responstijd	10,5 dagen.
Verbeteracties	- Overleg met ProRail aangaande vertrek- en aankomsttijden. - Verbetering infoplus en extra aandacht bij omroepen bij vertragingen en calamiteiten. - Diverse acties met betrekking tot OV-chipkaart.
De gehanteerde procedure	Connexxion verleent geen directe bijstand. Op station Amersfoort en station Ede-Wageningen kan de reiziger via NS bijstand aanvragen. Voor het SAN traject kan dit op de stations Arnhem, Zevenaar en Doetinchem.
Aantal gevallen van bijstand per categorie van de diensten en in procenten	N.v.t.

Tabel 1: Klachten naar categorie en aantal	Connexxion Rail
Dienstregeling	24
Halte	6
Incidenten	12
Informatievoorziening	26
Klantenservice	6
Milieu	3
OV Chipkaart	431
Personeel	22
Sociale veiligheid	2
Stiptheid	85
Vervoersbewijzen	30
Voertuig	47
Totaal	635

Bijlage 1: Ontwikkelingen Connexxion Rail

Ontwikkelingen Algemeen

In 2014 zijn diverse ontwikkelingen geweest op het gebied van reizigersinformatie en toegankelijkheid van de treinen. Wat betreft de reisinformatie zullen medewerkers uitgerust gaan worden met een mobile device om daarmee de reizigers nog beter te kunnen informeren bij eventuele verstoringen of calamiteiten. Connexxion streeft om de informatievoorziening naar reizigers op perrons en in treinen (blijvend) te verbeteren.

Vanuit ProRail is Project 76 aangevangen. In dit project wordt er zorg voor gedragen dat alle perrons voldoen aan de juiste hoogte en de juiste afstand tot het spoor, waardoor de instap voor zowel valide als minder valide reiziger zo eenvoudig mogelijk wordt en de toegankelijkheid van onze treinen toeneemt.

Ontwikkelingen Valleilijn

Barneveld Zuid - Nadat in 2013 inhoud is gegeven aan het ontwerp is in 2014 station Barneveld Zuid gerealiseerd. In februari 2015 is het station officieel in gebruik genomen. Met de komst van dit nieuwe station wordt de bereikbaarheid van de aangelegen woonwijk en de nabijgelegen scholen vergroot. Viermaal per uur ('s avonds en op zondag de hele dag tweemaal per uur) vertrekt een trein uit Barneveld Zuid naar Amersfoort. De trein richting Ede-Wageningen vertrekt tweemaal per uur. Spoorbeheerder ProRail verwacht dat het nieuwe station op een gemiddelde werkdag circa 750 reizigers zal verwerken.

De robuustheid vergrotende maatregelen zouden bij indienststelling van het station beschikbaar zijn, maar zullen pas eind 2016 opgeleverd worden. Daarnaast is er gestart met een uitwerking van de 2^e fase robuustheid vergrotende maatregelen.

Voorzieningen stations - Eind 2014 zijn op diverse stations van de Valleilijn oude wachtruimtes, bankjes en prullenbakken vervangen door nieuw meubilair. Op sommige plaatsen is het aantal wachtruimtes of bankjes ook teruggebracht, voornamelijk op plekken waar er weinig of geen reizigers wachten of bij smalle perrons. De Valleilijn is de eerste regionale spoorlijn die dit nieuwe meubilair heeft ontvangen.

Groene treinreis - Vanaf 2018 rijden de elektrische treinen van de Valleilijn volledig op groene stroom. Op 1 juli 2014 hebben spoorvervoerders waaronder Connexxion, verenigd in Vivens, een contract getekend met Eneco. De groene stroom is afkomstig uit nieuwe windparken die stapsgewijs in gebruik genomen worden in Nederland, Noorwegen, Zweden en België. De samenwerking met Eneco behelst naast het contract ook een breder partnerschap. Zo wordt onderzoek gedaan op welke andere vlakken Connexxion Rail verder kan verduurzamen, bijvoorbeeld in de kantoren van de Valleilijn en Breng en de onderhoudswerkplaats.

Kwartiersdienst Barneveld – Ede-Wageningen - Een motie van de ChristenUnie, eind 2014 ingediend door bijna alle politieke partijen in de Gelderse Provinciale Staten, heeft het kabinet en de Tweede Kamer opgeroepen zich in te spannen voor de kwartiersdienst op het traject Barneveld – Ede-Wageningen. De provincie heeft met hulp van ProRail in beeld gebracht welke infrastructurele maatregelen nodig zijn voor een kwartiersdienst op dit traject en wat de kosten daarvan zijn. In een reactie op de moties en het onderzoek heeft het Rijk laten weten dat het geen reden ziet om financieel bij te dragen aan de kosten voor een kwartiersdienst. Zonder de bijdrage van het Rijk is een kwartiersdienst niet mogelijk. In de herijking wordt bekeken of er alsnog geld beschikbaar komt voor een andere Goedkopere variant met een passeermogelijkheid in Ede Centrum. In twee workshops is deze variant verder uitgewerkt. De haalbaarheid en kosten worden in de loop van 2015 nader bekeken.

Ontwikkelingen SAN (Breng)

Infrastructuur - In navolging op 2013 is ook in 2014 gewerkt aan het vergroten van de robuustheid van de dienstregeling, mede door het voortzetten van het operationeel overleg met alle partijen in het gebied. Als gevolg van de eerder geïnventariseerde problemen rondom het emplacement Arnhem Breng is in 2014 gestart met de ontwikkeling van een Lokale Wisselbediening op Afstand (LWA). De verwachting is dat de uiteindelijke realisatie een deel van de restant problematiek zal oplossen. Ook zijn er verdere besluiten genomen over infrastructurele problemen zoals het dubbelspoor tussen Didam en Zevenaar (gereed naar verwachting in 2017) en het ontwerpbestemmingsplan Opstelspoor station Doetinchem (beoogde realisatie 2018).

Bijlage 2: Overzicht certificaten, erkenningen en railvoertuigen

Certificaten en erkenningen

- Veiligheidscertificaat A: NL1120143254, geldig tot 1-2-2019, personenvervoer.
- Veiligheidscertificaat B: NL1220143254, geldig tot 1-2-2019, personenvervoer.
- Erkenning onderhoudsbedrijf Spoorvoertuigen, geldig tot 23-2-2019.
- NEN-EN-ISO 9001:2008, scope: ontwikkelen en uitvoeren personenvervoer, onderhoud, reparatie en schadeherstel van (spoor)voertuigen, geldig tot 21-12-2016.

Railvoertuigen

Soort materieel	Voertuignummer(s)	Concessie	Max. snelheid	Aantal staanplaatsen	Aantal zitplaatsen	Lengte (m)	Eigenaar	Onderhoud
Protos	5031, 5032, 5033, 5034, 5035	Valleilijn	140 km/u	175	170	54,50	Connexxion	Connexxion
GTW 2/8 (DMU)	5041, 5042, 5043, 5044, 5045, 5046, 5047, 5048, 5049	SAN	140 km/u	180	163	55,93	Connexxion	Stadler NL
GTW 2/8 (EMU)	5037	Valleilijn	140 km/u	128	155	55,93	Connexxion	Connexxion

Bijlage 3: Contactgegevens

Connexxion Openbaar Vervoer NV
Postbus 224
1200 AE Hilversum

Directeur: dhr. J. (Juul) van Hout
Operationeel manager: dhr. C. (Coen) Storm
Opsteller jaarverslag: dhr. S. (Sebastiaan) v/d Coterlet en dhr. B. (Benjamin) Vos

Connexxion Klantenservice Openbaar Vervoer
Postbus 357
8260 AJ Kampen

 www.connexxion.nl
 0900 - 266 63 99
 klantenservice@connexxion.nl
 antwoordnummer 2125, 8270 WB IJsselmuiden