



# Kwaliteitsverslag 2019

Treinregio's Arriva Nederland



a **DB** company

# 1. Inleiding

Dagelijks spannen wij ons in om onze reizigers veilig en comfortabel naar hun plaats van bestemming te vervoeren. We proberen dat telkens een beetje beter te doen dan de dag ervoor. Daarbij hoort ook dat we open zijn over onze resultaten. Dat is wat onze opdrachtgevers, maar zeker onze reizigers, van ons mogen verwachten. Daarnaast zijn treinvervoerders volgens artikel 28 van de EU-verordening 1371/2007 verplicht jaarlijks inzicht te geven in prestaties die belangrijk zijn voor reizigers. Het gaat dan om:

- 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 in dit kwaliteitsverslag over ons treinvervoer in 2019 aan de orde.

## *Over Arriva*

Arriva Nederland is onderdeel van Arriva Group, waar Deutsche Bahn eigenaar van is. Arriva verzorgt personenvervoer en is actief in 14 Europese landen. In Nederland telt Arriva zo'n 5.500 medewerkers. Je komt ons tegen in de provincies Drenthe, Flevoland, Fryslân, Gelderland, Groningen, Limburg, Noord-Brabant, Overijssel en Zuid-Holland. Naast trein- en busvervoer varen we samen met Koninklijke Doeksen de Waterbus in Zuid-Holland en zijn we actief in de Nederlandse touringcarbranche onder de naam Arriva Touring. Arriva Touring verzorgt ook het vervoer op Amsterdam Airport Schiphol.

## 2. Informatie en vervoerbewijzen

### Informatie

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

- Op onze website [www.arriva.nl](http://www.arriva.nl)
- Op social media, waaronder Twitter en Facebook
- In onze lijnfolders (dienstregeling)
- Bij de Arriva OV Servicepunten op enkele stations in Nederland
- Op promotiemateriaal voor marketingacties (bijvoorbeeld flyers, billboards en advertenties)
- In onze treinen (bijvoorbeeld op de informatieschermen, in posterframes, als stickers, of via 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 reisproducten geldig in onze treinen. Daarnaast hebben wij een eigen productassortiment en zijn er regionale reisproducten die alleen op specifieke lijnen geldig zijn. Reizigers kunnen een vervoerbewijs op verschillende manieren kopen.

Op alle stations staan verkoopautomaten waar vervoerbewijzen en reissaldo te verkrijgen zijn voor het gehele Nederlandse spoorwegennet. Op de grotere stations kun je bij verkoopbalies je vervoerbewijzen kopen. Via onze website [www.arriva.nl](http://www.arriva.nl) zijn verschillende abonnementen en andere reisproducten, zoals e-tickets, te bestellen.

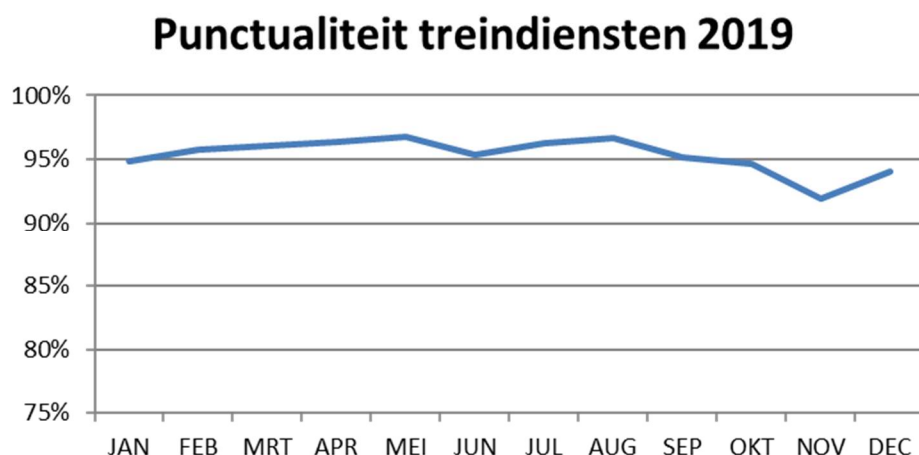
Zowel de informatievoorziening als het gemak van aanschaf en gebruik van een kaartje of OV-chipkaart wordt door onze reizigers beoordeeld met een ruime voldoende. De waardering van informatie bij vertragingen krijgt een minder hoge score, maar wordt wel voldoende beoordeeld.

Klantoordeel informatie en vervoerbewijzen – KpVV/CROW OV-Klantbarometer 2019				
	Informatie algemeen	Informatie vertragingen	Gemak aanschaf kaartje / opladen saldo	Gebruiksgemak OV-chipkaart
Regionale treindiensten Groningen	7,9	6,0	8,1	8,4
Regionale treindiensten Fryslân	7,8	5,8	8,0	8,4
Trein Vechtdallijnen (Zwolle-Emmen en Almelo-Hardenberg)	7,7	6,5	8,0	8,2
Trein Achterhoek Rivierenland (Arnhem-Winterswijk, Winterswijk-Zutphen, Zutphen-Apeldoorn en Arnhem-Tiel)	7,6	6,2	8,0	8,2
Trein Nijmegen-Roermond (Maaslijn)	7,3	5,4	7,9	8,3
Trein Maastricht Randwyck-Heerlen	7,3	5,9	8,0	8,3
Trein Sittard-Kerkrade Centrum	7,4	6,0	7,8	8,2
Trein Roermond-Maastricht Randwyck	7,6	6,0	7,9	8,1

### 3. Punctualiteit en verstoringen

#### *Punctualiteit*

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



In 2019 hebben de treindiensten van Arriva gezamenlijk in totaal een aankomstpunctualiteit van 95,3% behaald.

#### *Reageren op verstoringen*

Onze verkeersleiding Arriva Support & Logistiek (ASL) heeft inzicht in de actuele punctualiteit van iedere trein. Daarbij hebben zij steeds contact met de verkeersleiding van ProRail en met de machinisten en stewards in de treinen 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 mogelijk is.

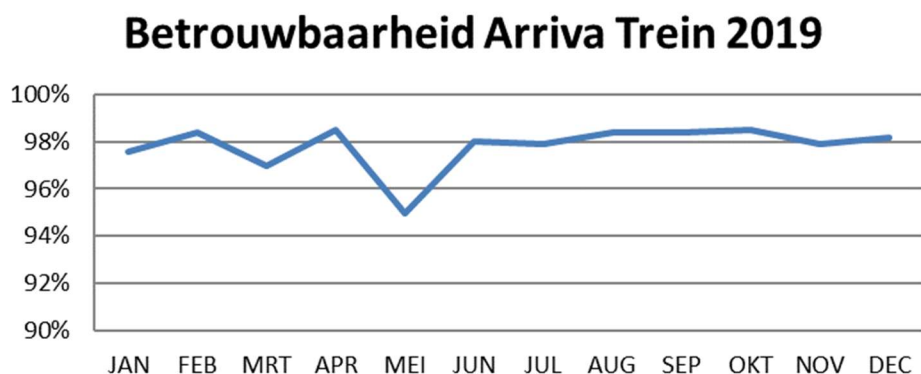
Verder vervult ASL bij grotere verstoringen een regierol over alle voertuigen in een bepaald gebied. De ASL-medewerker ziet op zijn beeldscherm direct een schematische weergave van het lijnennet, plaatsaanduiding van de voertuigen en, door een kleuraanduiding, de stiptheid ten opzichte van de planning.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

Door deze aanpak kunnen we als dit nodig is snel bijsturen. Bij ernstige vertragingen of stremmingen regelt de ASL-medewerker vervangend busvervoer.

## 4. Betrouwbaarheid

Het uitvallen van ritten is erg vervelend voor de reiziger. Het kan de reiziger weinig schelen of er voor de vervoerder sprake is van een situatie van overmacht; de reiziger wil naar zijn of haar bestemming. Wij doen er alles aan om rituitval te voorkomen, of in ieder geval zoveel mogelijk te beperken. Stipt en zorgvuldig onderhoud van het materieel en reële rijtijden dragen hieraan bij. Ook proberen wij bij een verstoring als het mogelijk is, toch een zo groot mogelijk deel van de rit wel te rijden.

In onderstaande grafiek is de betrouwbaarheid van onze treindiensten in 2019 weergegeven per maand.



In 2019 hebben de treindiensten van Arriva gezamenlijk in totaal een betrouwbaarheid van 97,8% behaald. Dit betekent dat 2,2% van de treinritten (geheel of gedeeltelijk) is uitgevallen.

## 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 wordt de 'broken windows theory' genoemd. Bij het ontwerp van onze treinen hebben we hiermee rekening gehouden. In onze treinen gebruiken we zoveel mogelijk transparant materiaal. Ook zijn onze treinen goed verlicht en hebben camera's. Verder worden ze natuurlijk vaak en grondig schoongemaakt, zowel aan de binnenkant als van buiten.

De binnenkant van onze treinen wordt dagelijks grondig schoongemaakt. 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 opgeruimd. 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 OV-Klantenbarometer 2019:

Klantoordeel netheid – KpVV CROW OV-Klantbarometer 2019	
Regionale treindiensten Groningen	7,2
Regionale treindiensten Fryslân	7,0
Trein Vechtdallijnen (Zwolle-Emmen en Almelo-Hardenberg)	7,5
Trein Achterhoek Rivierenland (Arnhem-Winterswijk; Winterswijk-Zutphen; Zutphen-Apeldoorn; Arnhem-Tiel)	7,5
Trein Nijmegen-Roermond (Maaslijn)	6,6
Trein Maastricht Randwyck-Heerlen	7,2
Trein Sittard-Kerkrade Centrum	7,1
Trein Roermond-Maastricht Randwyck	7,4

De stations en de faciliteiten op stations worden niet door Arriva beheerd. Het beheer hiervan ligt bij ProRail (passages en perrons) en bij NS Stations.

## 6. Klanttevredenheidsonderzoek

Het onderzoek OV-klientenbarometer is een landelijk onderzoek naar de mening van reizigers in het stads- en streekvervoer, inclusief regionale trein- en veerdiensten. Tot en met 2017 werd alleen in het najaar, direct na de herfstvakantie, geënquêteerd. Met ingang van 2018 is het onderzoek verdeeld in vier kwartalen, waarbij steeds per onderzoeksgebied een kwart van de enquêteritten plaatsvindt. Er wordt gewerkt met een op onderdelen verbeterde vragenlijst. Het meest recente onderzoek is afgenomen in 2019 en gepubliceerd in maart 2020. De resultaten zijn in de tabel hieronder getoond.

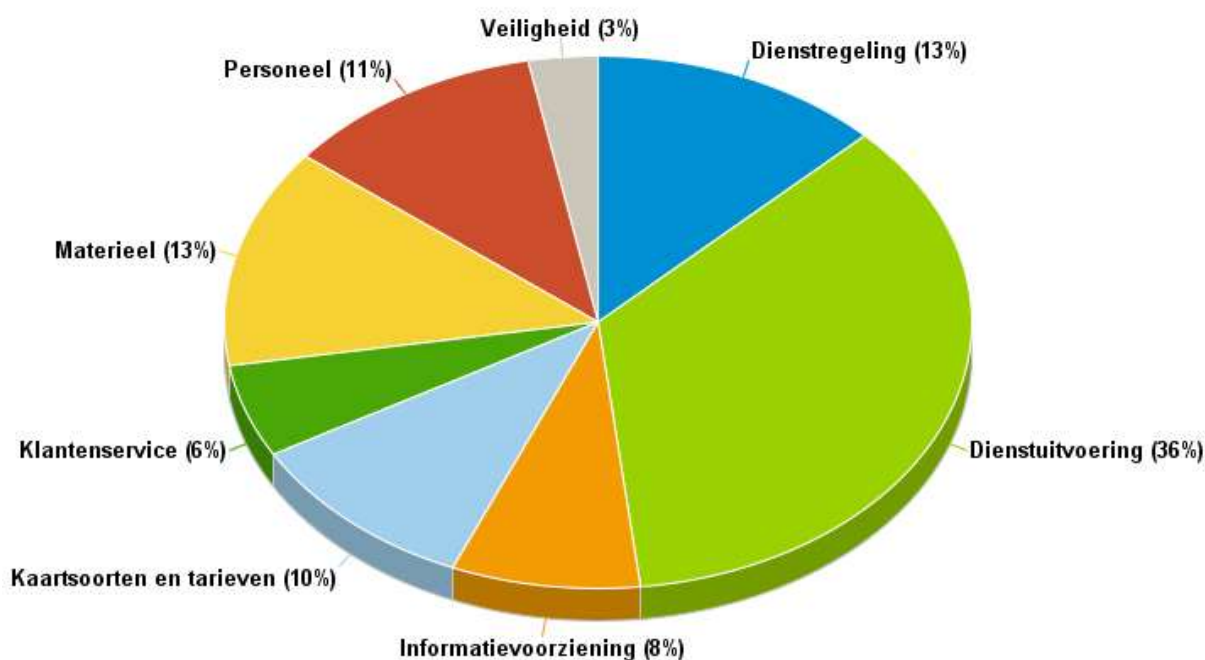
Algemeen klantoordeel – KpVV/CROW OV-Klantbarometer 2019	
Regionale treindiensten Groningen	7,5
Regionale treindiensten Fryslân	7,6
Trein Vechtdallijnen (Zwolle-Emmen en Almelo-Hardenberg)	7,7
Trein Achterhoek Rivierenland (Arnhem-Winterswijk; Winterswijk-Zutphen; Zutphen-Apeldoorn; Arnhem-Tiel)	7,6
Trein Nijmegen-Roermond (Maaslijn)	7,1
Trein Maastricht Randwyck-Heerlen	7,6
Trein Sittard-Kerkrade Centrum	7,6
Trein Roermond-Maastricht Randwyck	7,7

## 7. Klachtenafhandeling en compensatie

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

In 2019 werden in totaal 2.426 klachten met betrekking op onze treindiensten bij onze klantenservice ingediend. Onderstaand cirkeldiagram geeft een overzicht van de onderverdeling naar de verschillende categorieën van deze klachten van reizigers. Verreweg het grootste deel van de klachten heeft betrekking op 'Dienstuitvoering'.

### Klachten onderverdeeld naar categorie



In 2019 was de gemiddelde afhandelingstijd van de klachten 4 werkdagen.



## 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.



In elk treinstel is een deur voorzien van een extra drukknop op lage hoogte. Als deze knop wordt bediend, blijft de deur extra lang open. Zo kunnen ook rolstoelgebruikers de deuren gemakkelijk openen en hebben meer tijd om in te stappen. In ieder treinstel zijn rolstoelplaatsen aanwezig die voldoen aan de Europese richtlijnen. Ook de toiletten in onze treinen zijn toegankelijk voor rolstoelgebruikers.

Het gemak dat reizigers hierdoor ervaren komt duidelijk tot uiting in de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek:

Gemak instappen – KpVV/CROW OV-Klantbarometer 2019	
Regionale treindiensten Groningen	9,1
Regionale treindiensten Fryslân	9,0
Trein Vechtdallijnen (Zwolle-Emmen en Almelo-Hardenberg)	9,0
Trein Achterhoek Rivierenland (Arnhem-Winterswijk; Winterswijk-Zutphen; Zutphen-Apeldoorn; Arnhem-Tiel)	8,9
Trein Nijmegen-Roermond (Maaslijn)	8,7
Trein Maastricht Randwyck-Heerlen	8,7
Trein Sittard-Kerkrade Centrum	8,8
Trein Roermond-Maastricht Randwyck	8,9

## 9. Contactgegevens

Arriva Nederland  
Postbus 626  
8440 AP Heerenveen

Bezoekadres:  
Trambaan 3  
8441 BH Heerenveen

Telefoonnummer:  
+31 (0)88-2775855

[www.arriva.nl](http://www.arriva.nl)

© Arriva Nederland. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opname of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.