



# Kwaliteitsverslag 2022

Treinregio's Arriva Nederland



a **DB** company

# 1. Inleiding

Arriva Nederland is altijd onderweg. En iedereen mag mee. We reizen naar werk, een opleiding of de toekomst. En we doen dat op een verantwoorde manier.

Dagelijks zetten alle medewerkers van Arriva zich in om onze reizigers veilig en comfortabel naar hún plaats van bestemming te brengen. We doen dat elke dag een beetje beter. Daarom zijn we open over onze resultaten. Dat is wat onze opdrachtgevers, maar ook onze reizigers, van ons mogen verwachten. Treinvervoerders zijn 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:

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

Deze punten komen aan de orde in dit kwaliteitsverslag over ons treinvervoer in 2022.

## *Over Arriva Nederland*

Arriva Nederland is onderdeel van Arriva Group, waar Deutsche Bahn eigenaar van is. Arriva verzorgt personenvervoer en is actief in veertien 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 zijn we actief in de Nederlandse touringcarbranche onder de naam Arriva Touring. Arriva Touring verzorgt ook het vervoer op Amsterdam Airport Schiphol.

## 2. Klanttevredenheidsonderzoek

Het onderzoek 'OV-klantenbarometer' is een landelijk onderzoek van het KpVV/CROW naar de mening van reizigers over het stads- en streekvervoer, inclusief regionale trein- en veerdiensten. Tot en met 2017 werden er alleen in het najaar, direct na de herfstvakantie, enquêtes afgenomen. Sinds 2018 wordt het onderzoek in elk kwartaal uitgevoerd. Er vinden dus sindsdien vier keer per jaar enquêtes plaats in elk onderzoeksgebied. Er wordt gewerkt met een vragenlijst.

In 2022 is het onderzoek nog niet gelijk aan het onderzoek zoals vóór de Corona pandemie, zo vermeldt het CROW op de website<sup>1</sup>:

*“Het jaar 2022 startte met een lockdown waardoor het veldwerk voor de OV-Klantenbarometer pas in april kon beginnen. Om een eventuele lockdown in het najaar van 2022 voor te zijn, werd het veldwerk volledig afgerond voor 1 november. In eerdere jaren was de einddatum 1 december. In 2020 was er geen OV-Klantenbarometer en in 2021 viel de meetperiode in oktober en november.”*

In de OV-Klantenbarometer 2022 (Hoofdrapport) geeft CROW verder uitleg over het onderzoek:

*“Bovendien kon het onderzoek van 2022 nog steeds niet helemaal volgens de normale planning verlopen. Waarbij normaal is gedefinieerd conform het toegepaste meetplan van 2018 en 2019. De afwijking was voornamelijk ingegeven door de nog geldende corona-gerelateerde beperkingen aan het begin van 2022. Om een eventuele lockdown in het najaar van 2022 voor te zijn is bij aanvang van 2022 besloten het veldwerk volledig af te ronden voor 1 november. In andere jaren was de einddatum van het veldwerk 1 december. Het veldwerk in 2022 was daarmee als volgt opgebouwd:*

- *Geen metingen in het eerste kwartaal;*
- *De helft van alle metingen vond plaats in het tweede kwartaal;*
- *Het derde kwartaal was, zoals bedoeld, de meting voor de zomervakantie, met 25% van de metingen;*
- *De vierde meetperiode besloeg de maanden september en oktober en had ook 25% van de metingen;*
- *In 2018 en 2019 waren dit de maanden oktober en november.”*

Klantoordeel algemeen – KpVV/CROW OV-Klantbarometer 2022	
Regionale treindiensten Groningen	7,5
Regionale treindiensten Fryslân	7,7
Trein Vechtdallijnen (Zwolle-Emmen en Almelo-Hardenberg)	7,8
Trein Achterhoek Rivierenland (Arnhem-Winterswijk, Winterswijk-Zutphen, Zutphen-Apeldoorn en Arnhem-Tiel)	7,8
Trein Nijmegen-Roermond (Maaslijn)	6,7
Trein Maastricht Randwyck-Heerlen	7,9
Trein Sittard-Kerkrade Centrum	7,6
Trein Roermond-Maastricht Randwyck	7,6

<sup>1</sup> <https://www.crow.nl/over-crow/nieuws/2023/maart/ov-klantenbarometer-2022-waardering-gedaald>

### 3. Informatie en vervoerbewijzen

#### Informatie

Onze reizigers kunnen informatie over Arriva vinden op verschillende manieren:

- Op onze website [www.arriva.nl](http://www.arriva.nl)
- Op social media, waaronder Twitter, Facebook en LinkedIn
- In onze lijnfolders (dienstregeling)
- Bij de Arriva OV Servicepunten op enkele stations in Nederland
- In de reisapp glimble waarin reizigers hun reis kunnen plannen, boeken en betalen
- Op promotiemateriaal voor marketingacties (bijvoorbeeld flyers, billboards en advertenties)
- In onze treinen (bijvoorbeeld informatieschermen, posterframes, stickers, of 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 en in berichtgeving in (regionale) kranten bij geplande treinuitval

#### Vervoerbewijzen

Alle landelijke reisproducten zijn geldig in onze treinen. Ook hebben we 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 krijgen zijn voor het hele 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. In augustus 2021 lanceerde Arriva een nieuwe multimodale reisapp glimble ([www.glimble.nl](http://www.glimble.nl)) waarmee reizigers gemakkelijk via hun smartphone een reis van deur tot deur kunnen plannen, boeken en betalen.

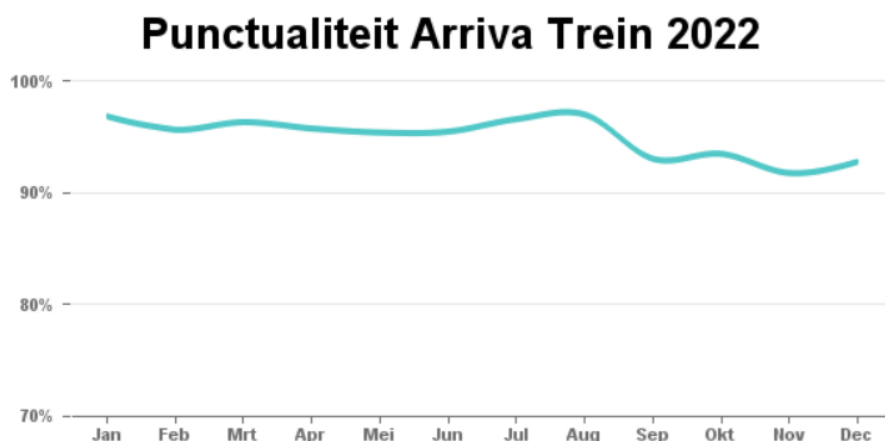
Onze informatievoorziening én het gemak van aanschaf en gebruik van een kaartje of OV-chipkaart wordt door onze reizigers beoordeeld met een ruime voldoende. De waardering van informatie bij vertragingen krijgt een minder hoge score, maar wordt wel voldoende beoordeeld.

Klantoordeel informatie en vervoerbewijzen – KpVV/CROW OV-Klantbarometer 2022				
	Informatie op de instaphalte	Informatie vertragingen	Gemak aanschaf kaartje / opladen saldo	Gebruiks-gemak OV-chipkaart
Regionale treindiensten Groningen	7,5	5,7	8,3	8,4
Regionale treindiensten Fryslân	8,0	5,9	8,4	8,5
Trein Vechtdallijnen (Zwolle-Emmen en Almelo-Hardenberg)	7,8	6,5	8,1	8,4
Trein Achterhoek Rivierenland (Arnhem-Winterswijk, Winterswijk-Zutphen, Zutphen-Apeldoorn en Arnhem-Tiel)	7,8	6,5	8,2	8,4
Trein Nijmegen-Roermond (Maaslijn)	7,2	5,7	7,9	8,3
Trein Maastricht Randwyck-Heerlen	7,9	6,0	8,3	8,5
Trein Sittard-Kerkrade Centrum	7,6	6,0	8,2	8,2
Trein Roermond-Maastricht Randwyck	7,7	6,2	8,2	8,3

## 4. Punctualiteit en verstoringen

### Punctualiteit

Onderstaande tabel geeft de gemiddelde (gewogen) aankomstpunctualiteit per maand weer van de treinconcessies. Hierbij gebruikt Arriva de 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 2022 hebben de treindiensten van Arriva gezamenlijk in totaal een aankomstpunctualiteit van 95,0% behaald.

### Reageren op verstoringen

Onze verkeersleidingen voor trein, Arriva Support & Logistiek (ASL), zijn gevestigd in Groningen, Maastricht en Zutphen. Hierdoor kan Arriva vanuit de regio zelf bijsturen. 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.

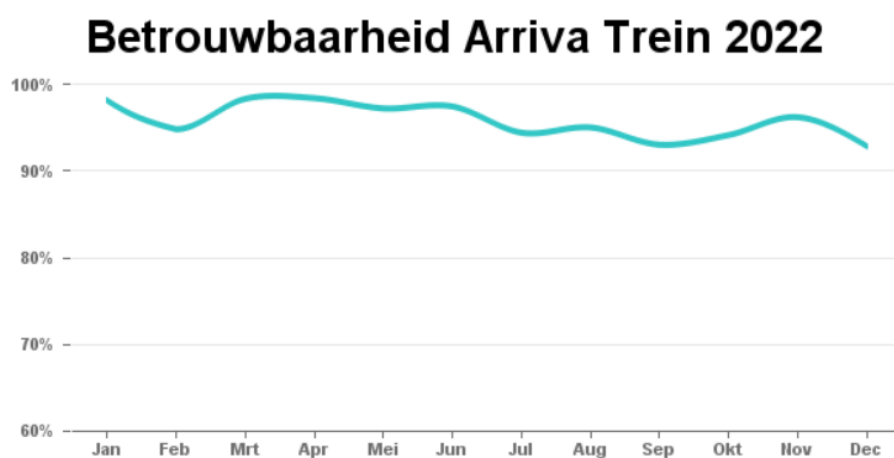
Verder vervult ASL bij grotere verstoringen een regierol over alle voertuigen in een bepaald gebied. De ASL-medewerker ziet live op zijn beeldscherm een schematische weergave van het lijnennet, plaatsaanduiding van de voertuigen en, door een kleuraanduiding, de stiptheid ten opzichte van de planning. 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.

## 5. Betrouwbaarheid

Het uitvallen van ritten is erg vervelend voor de reiziger. Het is voor de reiziger niet belangrijk of er sprake is van overmacht; de reiziger wil naar zijn of haar bestemming. Arriva doet 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. En in het geval dat niet kan zorgen we zo snel mogelijk voor passend treinvervangend vervoer.

In onderstaande grafiek is de (gewogen) betrouwbaarheid van onze treindiensten in 2022 per maand weergegeven.



In 2022 hebben de treindiensten van Arriva gezamenlijk in totaal een betrouwbaarheid van 95,8% behaald. Dit betekent dat 4,2% van de treinritten (geheel of gedeeltelijk) is uitgevallen.

## 6. Netheid van het materieel en de stations(omgeving)

In onze treinen gebruiken we zoveel mogelijk transparant materiaal. Dat zorgt voor doorkijk en verstrekt het gevoel van ruimte in de trein. Ook zijn onze treinen goed verlicht en hebben camera's. Verder worden de treinen vaak en grondig schoongemaakt, zowel aan de binnenkant als van buiten. Ook vindt door de week, in zowel de ochtend- als avondspits, in alle treinen een keerpuntreiniging plaats. Dan worden alle prullenbakken geleegd en wordt rondslingerend afval opgeruimd. Alle treinen gaan wekelijks door de wasstraat. Al deze inzet draagt ertoe bij dat reizigers de treinen als schoon ervaren. Daarmee zijn reizigers minder geneigd om zelf rommel te maken of achter te laten.

Reizigers beoordelen de netheid van onze treinen met een ruime voldoende. Onderstaande tabel geeft voor Arriva het cijfer van reizigers voor de diverse concessiegebieden op het onderdeel 'netheid van het materieel' in de OV-Klantbarometer 2022:

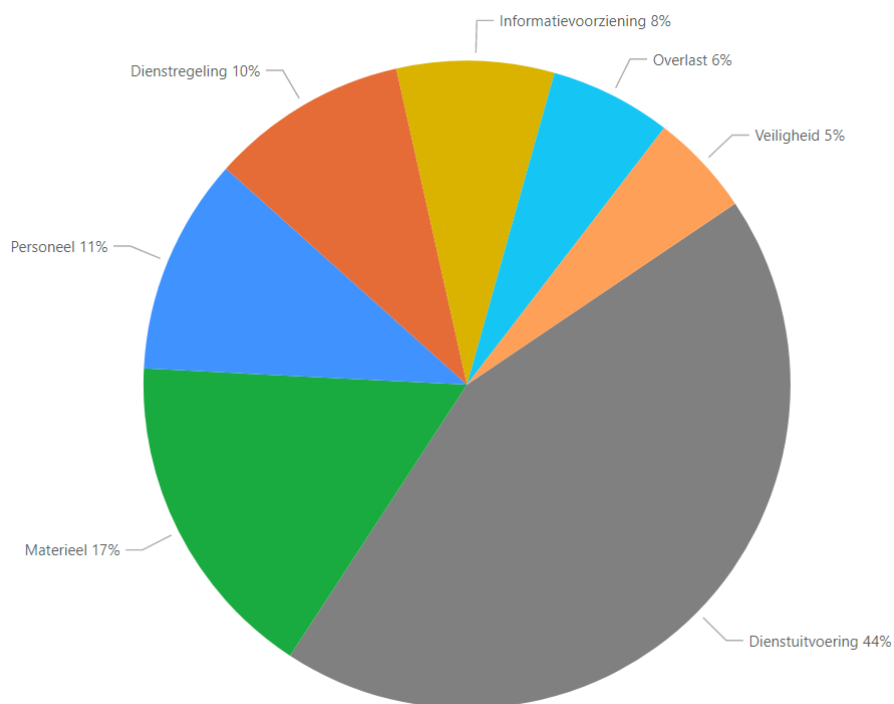
Klantoordeel netheid – KpVV CROW OV-Klantbarometer 2022	
Regionale treindiensten Groningen	7,5
Regionale treindiensten Fryslân	7,2
Trein Vechtdallijnen (Zwolle-Emmen en Almelo-Hardenberg)	7,4
Trein Achterhoek Rivierenland (Arnhem-Winterswijk; Winterswijk-Zutphen; Zutphen-Apeldoorn; Arnhem-Tiel)	7,4
Trein Nijmegen-Roermond (Maaslijn)	6,3
Trein Maastricht Randwyck-Heerlen	6,9
Trein Sittard-Kerkrade Centrum	6,9
Trein Roermond-Maastricht Randwyck	7,0

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.

## 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 2022 werden in totaal 3.068 klachten met betrekking op onze treindiensten bij onze klantenservice ingediend. Onderstaand cirkeldiagram geeft een overzicht van de verschillende categorieën van deze klachten van reizigers. Het grootste deel van de klachten heeft betrekking op 'Dienstuitvoering'.



In 2022 was de gemiddelde afhandelingstijd van de klachten 7 werkdagen.



## 8. Toegankelijkheid

Al onze Stadler GTW, Flirt en Wink treinen zijn voorzien van lage vloeren die dezelfde hoogte hebben als het perron. Onder de deuren heeft elke trein 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 elke Stadler GTW, Flirt en Wink trein is een deur voorzien van een extra drukknop op lage hoogte. Als er op deze knop gedrukt wordt, blijft de deur extra lang open. Zo kunnen ook rolstoelgebruikers de deuren gemakkelijk openen en hebben zij meer tijd om in te stappen. In ieder treinstel zijn rolstoelplaatsen aanwezig die voldoen aan de Europese richtlijnen. Niet in alle treinen is een toilet aanwezig, maar in de treinen waar dat het geval is, is het toilet ook toegankelijk voor rolstoelgebruikers.

Het gemak dat reizigers hierdoor ervaren komt duidelijk tot uiting in de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek. Onderstaande tabel geeft voor Arriva voor de diverse concessiegebieden het cijfer van reizigers over het onderdeel 'gemak van instappen':

Gemak instappen – KpVV/CROW OV-Klantbarometer 2022	
Regionale treindiensten Groningen	8,8
Regionale treindiensten Fryslân	9,0
Trein Vechtdallijnen (Zwolle-Emmen en Almelo-Hardenberg)	9,1
Trein Achterhoek Rivierenland (Arnhem-Winterswijk; Winterswijk-Zutphen; Zutphen-Apeldoorn; Arnhem-Tiel)	9,0
Trein Nijmegen-Roermond (Maaslijn)	8,3
Trein Maastricht Randwyck-Heerlen	9,0
Trein Sittard-Kerkrade Centrum	8,7
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.