



JAARVERSLAG KWALITEIT - 2021 -



Inhoudsopgave

1. Introductie organisatie.....	3
2. Inleiding.....	5
3. Kwaliteitsindicatoren.....	6
3.1 Beoordeling reiziger	6
3.2 Informatie en vervoerbewijzen	6
3.3 Punctualiteit van de dienstverlening.....	7
3.4 Betrouwbaarheid dienstverlening.....	8
3.5 Netheid van het materieel en stations(omgeving)	9
3.6 Klanttevredenheid.....	9
3.7 Klachtafhandeling.....	10
3.8 Toegankelijkheid.....	11
 Bijlage 1: Factsheet OV Klantenbarometer 2021 – Valleilijn.....	 12
Bijlage 2: Factsheet OV Klantenbarometer 2021 – Breng.....	14
Bijlage 3: Contactgegevens en disclaimer	16

1. Introductie organisatie

Algemeen beschrijving

Voorliggend Jaarverslag Kwaliteit 2021 is van toepassing op de spoorwegactiviteiten van Connexxion Openbaar Vervoer N.V. (hierna te noemen: Connexxion), een uitvoerder van openbaar vervoer over weg en rails binnen Nederland. Connexxion verricht openbaar vervoer op grond van aan haar verleende concessies op basis van de Wet Personenvervoer 2000.

Connexxion maakt onderdeel uit van Transdev Nederland. Transdev Nederland is onderdeel van Transdev Group. Transdev Nederland is, naast Connexxion, ook actief onder de merken Hermes en Witte Kruis en kent daardoor een grote diversiteit in vervoersaanbod- en middelen; van treinen en bussen tot ambulances en ook autonome shuttles. Transdev Nederland vormt daarmee één van de grootste mobiliteitsbedrijven van Nederland.¹

Connexxion is vergunninghouder van de EU-bedrijfsvergunning voor algemeen personenvervoer. De bedrijfsvergunning geldt als een van de voorwaarden om in aanmerking te komen voor toegang tot de hoofdspoorwegen. De EU-bedrijfsvergunning is geldig in alle EU-lidstaten.²

Connexxion staat geregistreerd in het handelsregister bij de Kamer van Koophandel Amsterdam (nummer: NL81-1512228-B01). Bezoekadres Transdev / Connexxion: Stationsplein 13, 1211 EX Hilversum. Postadres: Postbus 224, 1200 AE Hilversum.

Behaalde certificeringen en erkenningen

- Veiligheidscertificaat A: NL1120190001 (geldig tot 1-2-2024). Scope: reizigersvervoer, excl. hogesnelheidsvervoer.
- Veiligheidscertificaat B: NL1120190001 (geldig tot 1-2-2024). Scope: reizigersvervoer, excl. hogesnelheidsvervoer.
- Erkenning onderhoudsbedrijf Spoorvoertuigen (geldig tot 23-2-2024). Voor onderhouds- en herstelwerkzaamheden van spoorvoertuigen van de categorieën elektrische treinstellen enkel-/meervoudig (EMU) van het 2^e t/m 3^e niveau en diesel treinstellen enkel-/meervoudig (DMU) van het 2^e niveau.
- Kwaliteitsmanagement: NEN-EN-ISO 9001:2015 (geldig tot 12-03-2023)
- Milieumanagement: NEN-EN-ISO 14001:2015 (geldig tot 12-03-2023)
- CO2-Prestatieladder Niveau 3 (uitgifte: 11 januari 2022).

Spooractiviteiten

Connexxion verzorgt reizigersvervoer via de treinverbinding Amersfoort – Ede-Wageningen (v.v.) en Arnhem – Doetinchem (v.v.), beide in opdracht van Provincie Gelderland.

Treinverbinding Amersfoort – Ede-Wageningen

- Gunning: 2005
- Looptijd concessie: dec. 2006 – dec. 2021 (15 jaar) + noodconcessie (dec. 2021 – dec. 2023)
- Rollend materieel: 5x reizigerstrein Protos, 2x reizigerstrein Flirt
- Aandrijving: elektrisch
- Trajectlengte: ca. 35 km
- Reistijd: ca. 37 minuten
- Infrabeheerder: ProRail
- Stations: Amersfoort > Hoevelaken > Barneveld-Noord > Barneveld Centrum > Barneveld Zuid > Lunteren > Ede-Centrum > Ede-Wageningen
- Bezoekadres: Stationsplein 41A, 3818 LE Amersfoort (gelegen op perron 4/5)

¹ Voor meer informatie over de organisatie Transdev en Connexxion, zie respectievelijk: <https://www.wijzijntransdev.nl/nl/> en <https://www.connexxion.nl/nl/over-connexxion>

² Voor meer informatie over de EU-Bedrijfsvergunning voor spoorwegondernemingen, zie: <https://www.ilent.nl/onderwerpen/spoorwegondernemingen/bedrijfsvergunning-spoorwegonderneming>

Treinverbinding Arnhem – Doetinchem

- Gunning: 2011
- Looptijd concessie: dec. 2012 – dec. 2022 (10 jaar) + noodconcessie (dec. 2022 – dec. 2024)
- Rollend materieel: 9x reizigerstreinen (GTW/DMU)
- Trajectlengte: ca. 32 km
- Reistijd: ca. 31 minuten
- Infrabeheerder: ProRail
- Stations: Arnhem Centraal, Arnhem Velperpoort, Westervoort, Duiven, Zevenaar, Didam, Wehl, Doetinchem De Huet, Doetinchem
- Bezoekadres: Noordelijke Parallelweg 146, 6813 DG Arnhem

2. Inleiding

Aanleiding

Sinds de inwerkingtreding van de Europese Verordening (EG) 1371/2007 over de rechten en plichten van reizigers in het treinverkeer op 3 december 2009, gelden er uniforme reizigersrechten in het treinverkeer in Nederland en Europa. Reizigers krijgen hierdoor dezelfde rechten bij alle spoorwegondernemingen en in alle treinen, onafhankelijk van de vraag welke spoorwegonderneming voor deze treinen verantwoordelijk is.

Onderdeel van bovengenoemde verordening is artikel 28, lid 2. Hierin staat dat spoorwegondernemingen (lees: Connexxion) hun eigen prestaties moeten toetsen aan zogenoemde 'dienstkwaliteitsnormen'. Deze normen bevatten ten minste de punten zoals opgenomen in bijlage III van de verordening³, te weten:

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

Vervolgens dient de spoorwegonderneming een jaarverslag te publiceren over hun kwaliteitsprestaties. Dit verslag wordt gepubliceerd op de internetwebsite van de spoorwegonderneming⁴ en wordt ook op de website van het ERA ter beschikking gesteld⁵.

In voorliggend jaarverslag worden de kwaliteits- en serviceaspecten van Connexxion, toegespitst op kalenderjaar 2021, gerapporteerd. Met de realisatie en publicatie van dit verslag geeft Connexxion invulling aan bovengenoemde wettelijke vereisten.

Beleid

Connexxion streeft naar de borging en continue verbetering van haar dienstverlening, oftewel 'samen steeds beter'. De realisatie van deze doelstelling is de verantwoordelijkheid van het management en alle medewerkers en wordt nagestreefd door kwaliteit te integreren in al haar processen, bijvoorbeeld:

- Het toezien op realisatie van het beleid, door het benoemen van doelstellingen en prestatie-indicatoren, het ontwikkelen en beheren van systemen en het genereren van managementinformatie voor monitoring van prestaties en eventuele bijsturing.
- Het vaststellen van de mate van tevredenheid van medewerkers, reizigers en opdrachtgevers, en het vertalen van de wensen van reizigers en opdrachtgevers naar effectieve en vernieuwende vervoersoplossingen.
- Het voortdurend verbeteren van service aan reizigers en opdrachtgever in relatie tot respectievelijke punctualiteit, reisinformatie, netheid voertuigen, klantcontact en -afhandeling en vervoersovereenkomst.
- Het voortdurend verbeteren van service aan de opdrachtgever, incl. naleving van de vervoersovereenkomst.

Terugblik

Het moge duidelijk zijn dat ook Connexxion een heel ander jaar heeft beleefd dan gebruikelijk, dat is ook terug te zien in resultaten. Zo bleken sommige KPI's, bijvoorbeeld voortkomend uit de KpVV/CROW OV-Klantenbarometer 2021, tijdelijk niet meetbaar. De Klantenbarometer 2021 geeft daarom een beeld van de klanttevredenheid in deze gewijzigde omstandigheden. De cijfers zijn minder geschikt voor het duiden van trend en om een gewijzigde prestatie te beoordelen. In dit jaarverslag wordt daarom over een aantal resultaten minder of anders gerapporteerd dan gebruikelijk.

³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=celex:32007R1371>

⁴ <https://www.connexxion.nl/nl/onze-routes/vervoersmiddelen/trein>

⁵ https://eradis.era.europa.eu/interop_docs/ruSQPreports/default.aspx

3. Kwaliteitsindicatoren

3.1 Beoordeling reiziger

Connexxion meet de kwaliteit van de dienstverlening aan de hand van verschillende indicatoren. De waardering van de reiziger voor de algehele dienstverlening is gebaseerd op de KpVV/CROW OV-Klantenbarometer 2021.

De reiziger heeft de dienstverlening van zowel de treinconcessie Amersfoort-Ede als Arnhem-Doetinchem in 2021 gewaardeerd met het cijfer 7,8. De dienstverlening blijft daarmee op gelijk niveau met 2019 (laatste meting voor coronapandemie).

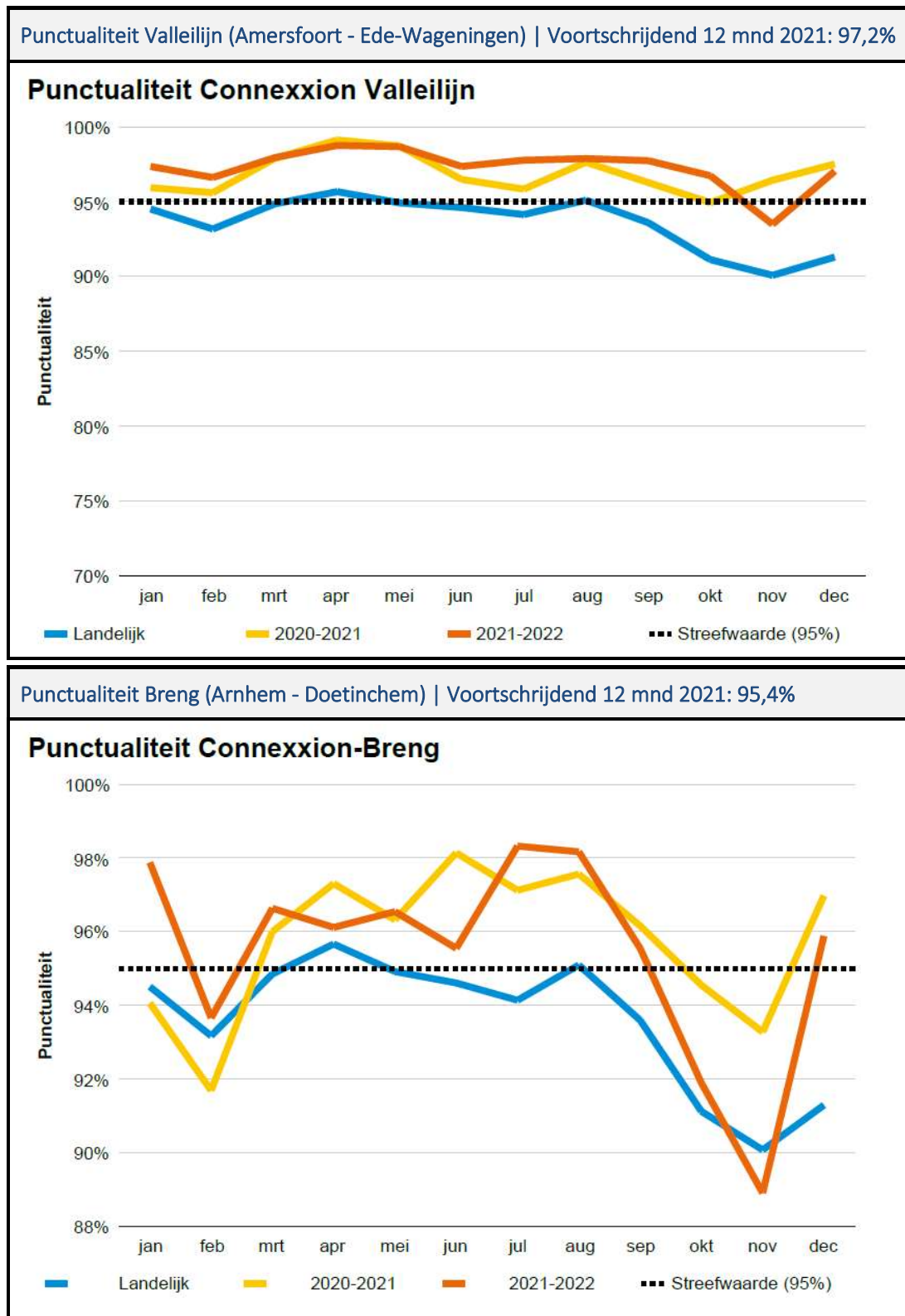
3.2 Informatie en vervoerbewijzen

Beschrijving	Rapportage 2021
De wijze van verstrekken van reisinformatie tijdens de reis	Reisinformatie wordt verstrekt via: ▪ Infoschermen in de trein. ▪ Omroep van haltes in de trein. ▪ Social media (bijv. Twitter) ▪ Internet, mobiele app's op gegevensdrager
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 omroep 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 diverse websites, te weten: ▪ www.connexxion.nl (informatie Valleilijn) ▪ www.breng.nl (informatie Breng) ▪ www.ns.nl (beide concessies) ▪ www.9292.nl (beide concessies)
Aanwezige faciliteiten voor het verstrekken van vervoersbewijzen	▪ Op alle stations zijn reguliere NS verkoopautomaten aanwezig en beschikbaar voor de aankoop van een geldig vervoersbewijs. Ook online, via de website van Connexxion en NS, kunnen reizigers een vervoersbewijs aanschaffen. ▪ Amersfoort Centraal: OV Service NS. Voor actuele openingstijden, zie: https://www.ns.nl/stationsinformatie/amf/amersfoort-centraal ▪ Ede-Wageningen: OV Servicewinkel NS. Voor actuele openingstijden, zie: https://www.ns.nl/stationsinformatie/ed/ede-wageningen ▪ Arnhem: OV Service & Tickets. Voor actuele openingstijden, zie: https://www.ns.nl/stationsinformatie/ah/arnhem-centraal
Beschikbaarheid van het personeel op het station voor de informatievoorziening en kaartverkoop	Elke medewerker van Connexxion is beschikbaar en kan te allen tijde een vraag in ontvangst nemen, zolang dit geen directe consequenties heeft voor de spoorwegveiligheid.
De wijze waarop informatie aan gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit wordt verstrekt	Informatie aan mindervaliden wordt vertrekt via de website, te weten: ▪ Valleilijn (Amersfoort Centraal – Ede-Wageningen), zie: https://www.connexxion.nl/nl/reisinformatie/reizen-met-een-beperking/toegankelijkheid-trein ▪ Breng (Arnhem Centraal – Doetinchem), zie: https://www.breng.nl/nl/reisinformatie/reizen-met-een-beperking/toegankelijkheid-trein ▪ Op ieder station zijn geleidelijnen aanwezig. Reisassistentie is op aanvraag beschikbaar op stations Amersfoort Centraal, Ede-Wageningen, Arnhem Centraal, Westervoort, Zevenaar en Doetinchem. Voor aanvraag NS Reisassistentie, zie: https://www.ns.nl/reisinformatie/reizen-met-een-beperking/ns-reisassistentie.html

De beoordeling van reizigers op aspecten van informatie en vervoersbewijzen i.r.t. de twee treinconcessies vindt u terug in bijlage I en II. Bron: KpVV/CROW OV-Klantenbarometer 2021.

3.3 Punctualiteit van de dienstverlening

Connexxion meet de punctualiteit van de dienstverlening aan de hand van metingen door het Prestatie Analyse Bureau van ProRail. De onderstaande tabellen brengen de aankomstpunctualiteit per maand in beeld van beide treinconcessies. Als normtijd geldt: 3 minuten. Dit wil zeggen dat een trein die <3 minuten na geplande aankomsttijd arriveert, als 'op tijd' geldt. Een trein die >3 minuten na geplande aankomsttijd arriveert, geldt vanzelfsprekend als 'te laat'. In beide concessies is de streefwaarde (=95%) gerealiseerd.



De beoordeling van reizigers op aspecten van stiptheid i.r.t. de twee treinconcessies vindt u terug in bijlage I en II. Bron: KpVV/CROW OV-Klantenbarometer 2021.

Algemene beginselen omgaan met verstoringen

Bestaan en een korte beschrijving van rampenplannen, crisisbeheersingsplannen

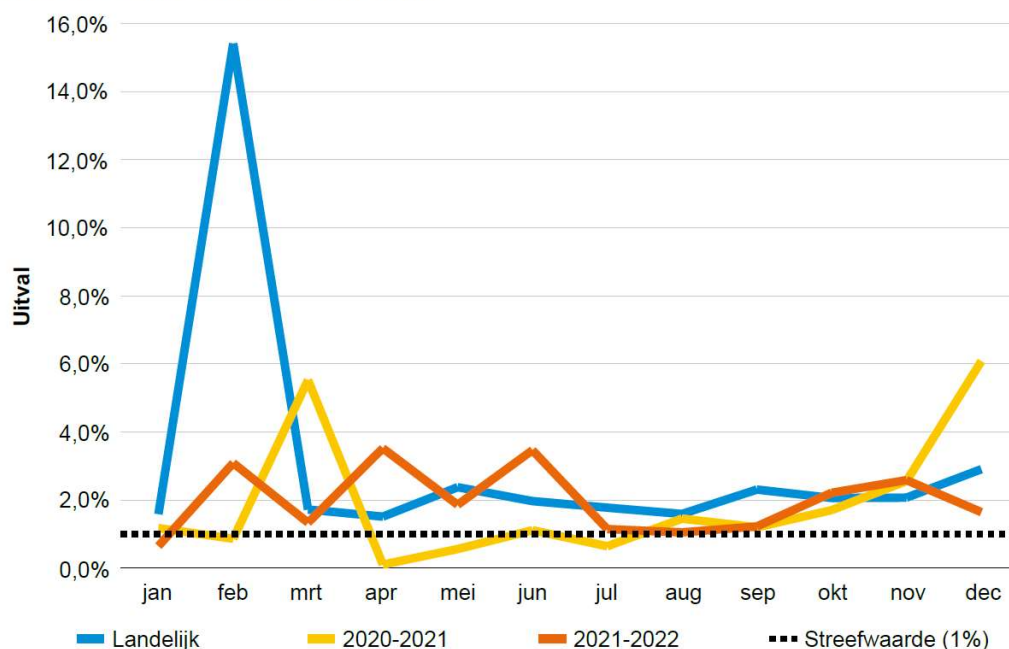
- Continue monitoring en eventuele bijsturing door het Regiecentrum Openbaar Vervoer, ook in samenwerking met Verkeersleiding ProRail. Afspraken met ProRail t.b.v. incidentenbestrijding.
- Calamiteitenprocedures zijn beschreven in het Handboek Vervoerproces Connexxion + Calamiteitenplan Rail.
- Deelname aan calamiteitentrainingen (theorie / praktijk).
- Inzet alternatief vervoer bij stremmingen (ad-hoc of gepland).

3.4 Betrouwbaarheid dienstverlening

Connexxion meet de betrouwbaarheid van de dienstverlening aan de hand van metingen door het Prestatie Analyse Bureau van ProRail. De onderstaande tabellen brengen de rituitval per maand in beeld van beide treinconcessies. De indicator voor rituitval is het percentage van de oorspronkelijk geplande treinactiviteiten op meetpunten dat niet is gerealiseerd. In beide concessies is de streefwaarde (=1% rituitval) helaas niet behaald.

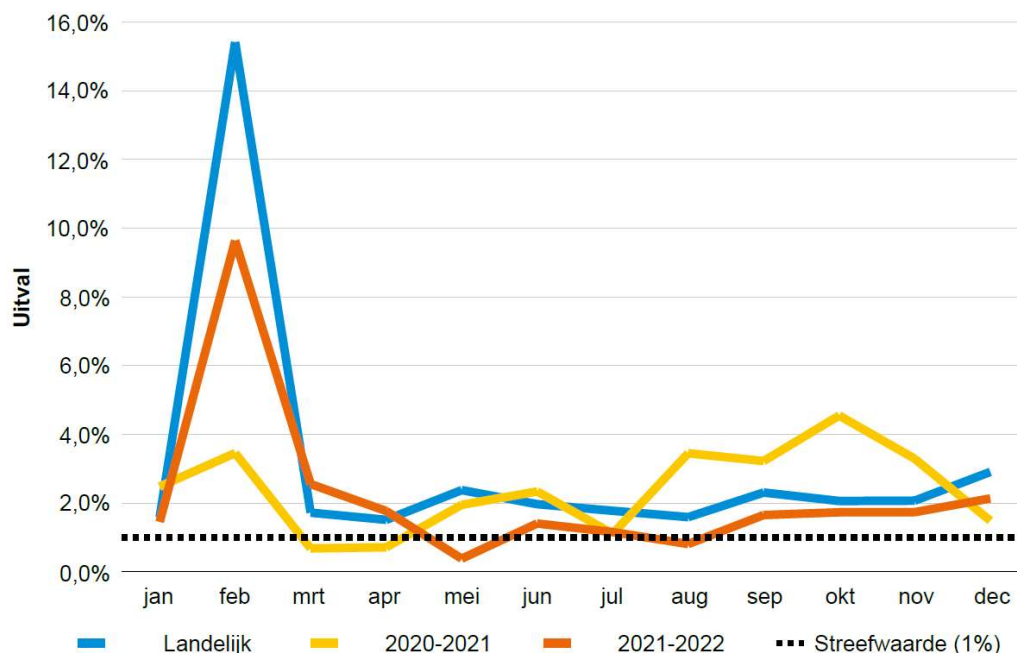
Rituitval Valleilijn (Amersfoort - Ede-Wageningen) | Voortschrijdend 12 mnd 2021: 2,0%

Uitval Connexxion Valleilijn



Punctualiteit Breng (Arnhem - Doetinchem) | Voortschrijdend 12 mnd 2021: 2,2%

Uitval Connexxion-Breng



De beoordeling van reizigers op aspecten van rituitval (bijv. informeren van vertragingen) i.r.t. de twee treinconcessies vindt u terug in bijlage I en II. Bron: KpVV/CROW OV-Klantenbarometer 2021.

3.5 Netheid van het materieel en stations(omgeving)

Connexxion meet de netheid van het materieel aan de hand van de KpVV/CROW OV-Klantenbarometer 2021. De stations en faciliteiten op stations zijn in beheer van ProRail (passages en perrons) en NS-Stations.

Beschrijving	Rapportage 2021
Interval van reinigen	- Interieur: iedere 24 uur (dagelijks) - Exterieur: iedere 48 uur
Technische metingen voor de luchtkwaliteit	- Onderhoud en keuringen systemen die bijdragen aan de luchtkwaliteit in reizigerstreinen maken deel uit van periodiek onderhoud, uitgevoerd door gecertificeerd personeel. - Directe luchtemissies op de Valleilijn zijn zeer beperkt wegens inzet elektrisch rollend materieel. Motoren van de dieseltreinen bij Breng voldoende aan de EU Fase IIIB norm.
Beschikbaarheid van toiletten	- Breng: GTW treinstellen / geen toiletten aanwezig. - Valleilijn: Protos / geen toiletten aanwezig. - Valleilijn: Flirt III / toiletten aanwezig en beschikbaar.

De beoordeling van reizigers op aspecten van netheid i.r.t. de twee treinconcessies vindt u terug in bijlage I en II. Bron: KpVV/CROW OV-Klantenbarometer 2021.

3.6 Klanttevredenheid

De klanttevredenheid van reizigers voor haar dienstverlening in 2021 baseert Connexxion op de OV-Klantenbarometer. Dit is een onafhankelijk onderzoek van CROW-KpVV en richt zich op de mening van reizigers over het openbaar vervoer in Nederland. Normaliter wordt onderzoek per kwartaal verricht, wegens opgelegde (corona)beperkingen is in 2021 één meting uitgevoerd. Dit leidt tot een aantal nuances, zeker ten opzichte van eerder uitgevoerde metingen (2019), te weten:

- Er was geen OV-kantenbarometer in 2020, dus er is geen vergelijking mogelijk.
- De metingen van 2021 zijn uitgevoerd in het najaar, in plaats van gespreid over het gehele kalenderjaar.
- In 2021 is ongeveer de helft minder vragenlijsten opgehaald in vergelijking met voorgaande jaren. Doordat er minder reizigers waren en het veldwerk wegens aangescherpte maatregelen eerder gestopt is. Daardoor voldoet het onderzoek per onderzoeksgebied niet altijd aan de gestelde kwaliteitsnormen.
- De OV-kantenbarometer 2021 geeft een beeld van de klanttevredenheid in tijden van corona ('gewijzigde omstandigheden'). De cijfers zijn minder geschikt voor het duiden van trends en om een gewijzigde prestatie te beoordelen.

Reizigers hebben een beoordeling gegeven op de volgende thema's van klanttevredenheid:

- Begin van de reis (o.a. zitplaats, stiptheid, instappen)
- In het voertuig (o.a. geluid, klimaat, rijstijl)
- Informatie (o.a. reisinformatie)
- Vervoersbewijs (o.a. prijs)
- Gevoel (o.a. last medereizigers)
- Sociale veiligheid (o.a. veiligheid rit, halte)
- Overige thema's (o.a. frequentie, gebruiksgemak, drukte)

De beoordeling van reizigers op bovenstaande thema's en aspecten i.r.t. de twee treinconcessies vindt u terug in bijlage I en II. Bron: KpVV/CROW OV-Klantenbarometer 2021.

3.7 Klachtafhandeling

Beschrijving	Rapportage 2021
Op welke wijze informeert de spoorwegonderneming passagiers over hun rechten en plichten uit hoofde van verordening 1371/2007 bij verkoop tickets (art. 29.)	▪ Valleilijn, zie: https://www.connexxion.nl/nl/onze-routes/vervoersmiddelen/trein/reizigersrechten-en-plichten ▪ Breng, zie: https://www.breng.nl/nl/onze-routes/vervoersmiddelen/trein/reizigersrechten-en-plichten ▪ In treinen, via informatiekaarten en infolders.
De gehanteerde procedure	Reizigers kunnen op diverse manieren een klacht indienen bij Connexxion, o.a. telefonisch en via een online klachtenformulier. Het streven is om zo snel en zorgvuldig mogelijk op de klacht te reageren. Bij de behandeling wordt 'hoor en wederhoor' toegepast, uiteraard op vertrouwelijke wijze. Indien een klacht niet naar tevredenheid van de reiziger wordt afgehandeld, staat het de reiziger vrij om het geschil met Connexxion voor te leggen aan Geschillencommissie Openbaar Vervoer, de OV ombudsman of Inspectie Leefomgeving en Transport. ▪ Informatie klachtenservice Valleilijn, zie: https://www.connexxion.nl/nl/klantenservice/klachten ▪ Informatie klachtenservice Breng, zie: https://www.breng.nl/nl/klantenservice/klachten
Gemiddelde afhandeltijd – afgerond	Valleilijn: 34 dagen Breng: 30 dagen.

Klachtontwikkeling naar categorie en aantal | Valleilijn – Breng – Totaal 2021

Rijlabels	Aantal van Type
Dienstregeling	5
Halte	2
Incidenten	7
Informatievoorziening	23
Klantenservice	5
Personeel	5
Stiptheid	12
Vervoerbewijzen	126
Voertuig	7
Eindtotaal	192

Tabel 1: Valleilijn 2021

Rijlabels	Aantal van Type
Dienstregeling	2
Halte	1
Incidenten	5
Informatievoorziening	9
Klantenservice	2
Milieu	1
Personeel	3
Stiptheid	2
Vervoerbewijzen	10
Voertuig	3
Eindtotaal	38

Tabel 2: Breng 2021

Rijlabels	Aantal van Type
Dienstregeling	7
Halte	3
Incidenten	12
Informatievoorziening	32
Klantenservice	7
Milieu	1
Personeel	8
Stiptheid	14
Vervoerbewijzen	136
Voertuig	10
Eindtotaal	230

Tabel 3: Rail Totaal 2021

3.8 Toegankelijkheid

Beschrijving	Rapportage 2021
De wijze waarop informatie aan gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit verstrekt wordt	Informatie aan mindervaliden wordt vertrekt via de website, te weten: - Valleilijn (Amersfoort Centraal – Ede-Wageningen), zie: https://www.connexxion.nl/nl/reisinformatie/reizen-met-een-beperking/toegankelijkheid-trein - Breng (Arnhem Centraal – Doetinchem), zie: https://www.breng.nl/nl/reisinformatie/reizen-met-een-beperking/toegankelijkheid-trein - Op ieder station zijn geleidelijnen aanwezig. Reisassistentie is op aanvraag beschikbaar op stations Amersfoort Centraal, Ede-Wageningen, Arnhem Centraal, Westervoort, Zevenaar en Doetinchem. Voor aanvraag NS Reisassistentie, zie: https://www.ns.nl/reisinformatie/reizen-met-een-beperking/ns-reisassistentie.html

Bijlage 1: Factsheet OV Klantenbarometer 2021 – Valleilijn



Specifieke info

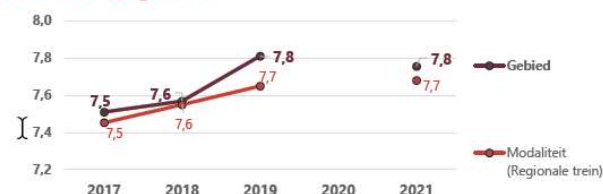
Aantal getelde reizigers	Aantal gemeten ritten
2695	48
Respons	Aantal respondenten
45%	1215



Vervoerder **Connexxion**



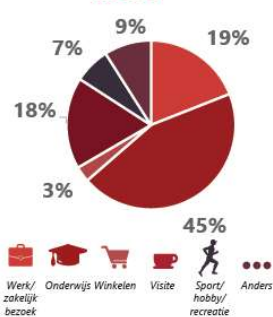
Totaaloordeel gebied



Populatieverschil t.o.v. 2019 Verbeterpunten



Motief

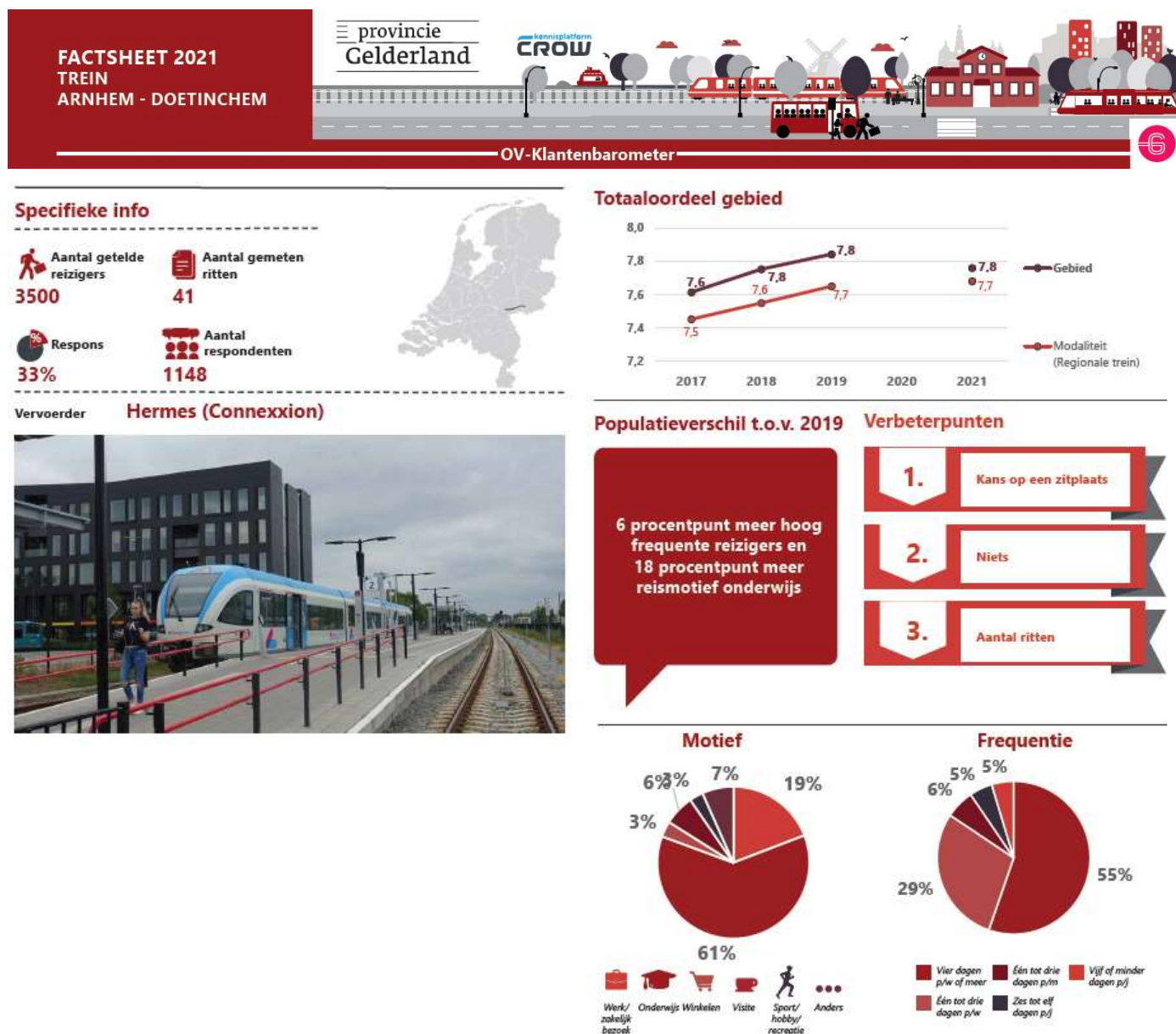


Frequentie



Thema	Vraag	2017	2018	2019	2020	2021	Vershil voldoet ja/nee	% 7 of hoger 2021	Regionale trein landelijk 2021
 Begin van de reis	Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	8,4	8,3	8,7		8,4	Ja	83%	8,0
	Wat is uw oordeel over de halte/het station waar u instapte?	-	7,4	7,6		7,5	Nee	78%	7,7
	Wat vindt u van de stiptheid van het voertuig (op tijd rijden) bij uw instaphalte?	7,4	7,9	8,3		8,3	Nee	85%	8,2
	Kon u moeilijk of makkelijk instappen ? (instaphoogte, afstand tot perron)	8,8	8,9	9,0		8,9	Nee	95%	9,0
 In het voertuig	Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	7,6	7,7	8,1		8,0	Nee	87%	8,0
	Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	7,7	7,9	8,1		8,1	Nee	90%	8,1
	Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit? (omrijden, directheid)	7,2	7,4	7,6		7,6	Nee	79%	8,0
	Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het voertuig is?	7,4	7,4	7,4		7,3	Nee	73%	7,3
	Hoe ervaart u het geluid in het voertuig ?	6,9	7,1	7,2		7,2	Nee	70%	6,8
	Vindt u het klimaat in dit voertuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)	-	7,3	7,3		7,6	Ja	78%	7,4
	Wat is uw oordeel over de inrichting van dit voertuig? (indeling, kleurgebruik)	-	7,0	7,1		7,0	Nee	66%	7,2
 Informatie	Wat vindt u van de informatie op uw instaphalte ? (vertrektijden, route, etc.)	8,0	7,6	7,8		7,9	Nee	87%	7,8
	Wat vindt u van de reisinformatie in het voertuig?	-	7,2	7,7		7,5	Nee	76%	7,5
 Vervoerbewijs	Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden ?	8,1	8,0	8,0		8,3	Ja	88%	8,2
	Wat vindt u van de prijs van deze rit?	5,4	5,4	5,5		5,8	Ja	42%	5,5
 Gevoel	Ondervindt u tijdens deze rit last van uw medereizigers ? (bijv. geluid, gedrag)	-	7,4	7,7		7,6	Nee	76%	7,5
	Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?	-	7,7	8,0		7,9	Nee	82%	7,8
 Frequentie	Wat vindt u van de frequentie (aantal ritten per uur) op deze lijn?	6,8	6,5	6,7		6,7	Nee	60%	6,9
 Totaaloordeel	Wat is uw totaaloordeel over deze rit ?	7,5	7,6	7,8		7,8	Nee	89%	7,7
 Overstappen	Als u bent overstapt van ander openbaar vervoer, wat vond u van de overstaptijd ?	6,2	6,3	6,9		6,8	Nee	63%	6,7
 Informatie	Hoe wordt u geinformeerd bij vertragingen of andere problemen ?	6,1	5,9	6,3		6,5	Ja	56%	6,2
 Gemak betaalmiddel	Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van dit betaalmiddel?	8,0	8,1	8,4		8,5	Ja	90%	8,5
 Drukke	Hoe ervaart u de drukke in dit voertuig? <i>(dit is een nieuwe vraag)</i>					6,6		58%	6,2
 Sociale veiligheid	Hoe veilig voelt u zich over het algemeen in het openbaar vervoer?	7,8	7,9	8,1		7,9	Nee	86%	7,8
	Hoe veilig voelt u zich tijdens deze rit ?	8,2	8,4	8,6		8,3	Ja	91%	8,2
	Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de halte waar u bent ingestapt?	7,9	7,9	8,1		7,9	Ja	83%	7,8

Bijlage 2: Factsheet OV Klantenbarometer 2021 – Breng



Thema	Vraag	2017	2018	2019	2020	2021	Verskil voldoet ja/nee	% 7 of hoger 2021	Regionale trein landelijk 2021
 Begin van de reis	Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	8,3	8,5	8,5		8,4	Nee	85%	8,0
	Wat is uw oordeel over de halte/het station waar u instapte?	-	7,8	7,8		7,7	Nee	81%	7,7
	Wat vindt u van de stiptheid van het voertuig (op tijd rijden) bij uw instaphalte?	7,7	8,0	8,3		7,9	Ja	81%	8,2
	Kon u moeilijk of makkelijk instappen ? (instaphoogte, afstand tot perron)	8,8	8,9	9,0		9,0	Nee	95%	9,0
 In het voertuig	Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	7,7	8,0	8,0		7,9	Nee	85%	8,0
	Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	7,7	7,9	8,0		8,0	Nee	87%	8,1
	Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit? (omrijden, directheid)	7,7	7,8	7,8		7,9	Nee	83%	8,0
	Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het voertuig is?	7,5	7,5	7,5		7,3	Ja	74%	7,3
	Hoe ervaart u het geluid in het voertuig ?	6,5	6,8	6,8		6,7	Nee	57%	6,8
	Vindt u het klimaat in dit voertuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)	-	7,3	7,4		7,4	Nee	74%	7,4
	Wat is uw oordeel over de inrichting van dit voertuig? (indeling, kleurgebruik)	-	7,4	7,4		7,2	Nee	70%	7,2
 Informatie	Wat vindt u van de informatie op uw instaphalte ? (vertrektijden, route, etc.)	7,8	7,7	7,8		7,8	Nee	84%	7,8
	Wat vindt u van de reisinformatie in het voertuig?	-	7,4	7,7		7,7	Nee	81%	7,5
 Vervoerbewijs	Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden ?	7,9	7,8	8,0		8,1	Nee	83%	8,2
	Wat vindt u van de prijs van deze rit?	5,0	5,1	5,1		5,6	Ja	37%	5,5
 Gevoel	Ondervindt u tijdens deze rit last van uw medereizigers ? (bijv. geluid, gedrag)	-	7,5	7,4		7,5	Nee	71%	7,5
	Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?	-	7,9	7,9		7,8	Nee	82%	7,8
 Frequentie	Wat vindt u van de frequentie (aantal ritten per uur) op deze lijn?	7,5	7,8	7,9		7,8	Nee	78%	6,9
 Totaaloordeel	Wat is uw totaaloordeel over deze rit ?	7,6	7,8	7,8		7,8	Nee	90%	7,7
 Overstappen	Als u bent overstapt van ander openbaar vervoer, wat vond u van de overstaptijd ?	6,4	6,9	7,0		6,9	Nee	64%	6,7
 Informatie	Hoe wordt u geïnformeerd bij vertragingen of andere problemen ?	6,6	6,1	6,2		6,4	Nee	53%	6,2
 Gemak betaalmiddel	Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van dit betaalmiddel?	8,0	8,0	8,1		8,4	Ja	89%	8,5
 Drukke	Hoe ervaart u de drukke in dit voertuig? (<i>dit is een nieuwe vraag</i>)					6,6		57%	6,2
 Sociale veiligheid	Hoe veilig voelt u zich over het algemeen in het openbaar vervoer?	7,8	7,9	8,0		7,7	Ja	85%	7,8
	Hoe veilig voelt u zich tijdens deze rit ?	8,1	8,5	8,6		8,1	Ja	91%	8,2
	Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de halte waar u bent ingestapt?	7,8	8,0	8,1		7,6	Ja	81%	7,8

Bijlage 3: Contactgegevens en disclaimer

Manager Rail: dhr. C.A. (Coen) Storm
Opsteller jaarverslag: dhr. G.A. (Benjamin) Vos

Connexxion Openbaar Vervoer NV
Postbus 224
1200 AE Hilversum
www.connexxion.nl
www.breng.nl

Connexxion Klantenservice Openbaar Vervoer
Postbus 357
8260 AJ Kampen
<https://www.connexxion.nl/nl/klantenservice/contact>

Disclaimer

© Transdev / Connexxion, Hilversum. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vervoelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige ander manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Transdev / Connexxion.

Connexxion zet zich in voor juiste en actuele informatieverstrekking in haar documenten en websites. Ondanks de betrachte zorgvuldigheid kan het voorkomen dat informatie verouderd of onjuistheden bevat. U kunt ons daarop attenderen via een contactformulier, zie: <https://contact.connexxion.nl/contactformulier>

Connexxion aanvaardt derhalve geen aansprakelijkheid voor (vermeende) directe, indirect of andere schade, voortvloeiend uit het lezen of bezoeken van (of het niet kunnen verkrijgen van toegang tot) dit verslag of website, of die het gevolg mocht zijn van gebreken in de juistheid en/of volledigheid van de in het jaarverslag of op de websites beschikbare informatie.