



JAARVERSLAG KWALITEIT - 2018 -



Versie: V1.0
Classificatie: Openbaar

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
2. Kwaliteitsindicatoren	4
Bijlage 1: Overzicht certificaten, erkenningen en railvoertuigen.....	6
Bijlage 2: Beleidsverklaring Spoorwegveiligheid	8
Bijlage 3: Contactgegevens.....	9

1. Inleiding

Uitgangspunt

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 onder de naam 'Brengr'.

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) in beeld gebracht. Deze rapportage heeft betrekking op kalenderjaar 2018. Deze evaluatie is opgezet aan de hand van onderstaande gegevens en onderwerpen:

- Resultaten performance-indicatoren;
- Evaluatie VeiligheidsBeheerSysteem (VBS) Connexxion Rail;
- Ontwikkelingen exploitatie;

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 9001:2015 (kwaliteit) en NEN-EN-ISO 14001:2015 (milieu).

In 2019 is de start van de aanbesteding van concessie Valleilijn door opdrachtgever Provincie Gelderland een van de meest in het oog springende ontwikkelingen. Daarnaast zal in 2019 een doorontwikkeling plaatsvinden van het VBS (vereenvoudiging, aanpassing naar Verordening (EU) 2018/762).

Conclusie

Uit de evaluatie blijkt dat de effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem grotendeels voldoet aan de beoogde functie ervan. Doelstellingen zijn grotendeels bereikt.

2. Kwaliteitsindicatoren

Algemeen rapportcijfer reiziger

In 2018 heeft de reiziger het openbaar vervoer in de trein Amersfoort – Ede (Valleilijn) gewaardeerd met het rapportcijfer 7.6 (2017: 7.5). Het openbaar vervoer in de trein Arnhem – Doetinchem (Brengr) is door de reiziger beoordeeld met het rapportcijfer 7.8 (2017: 7.6).

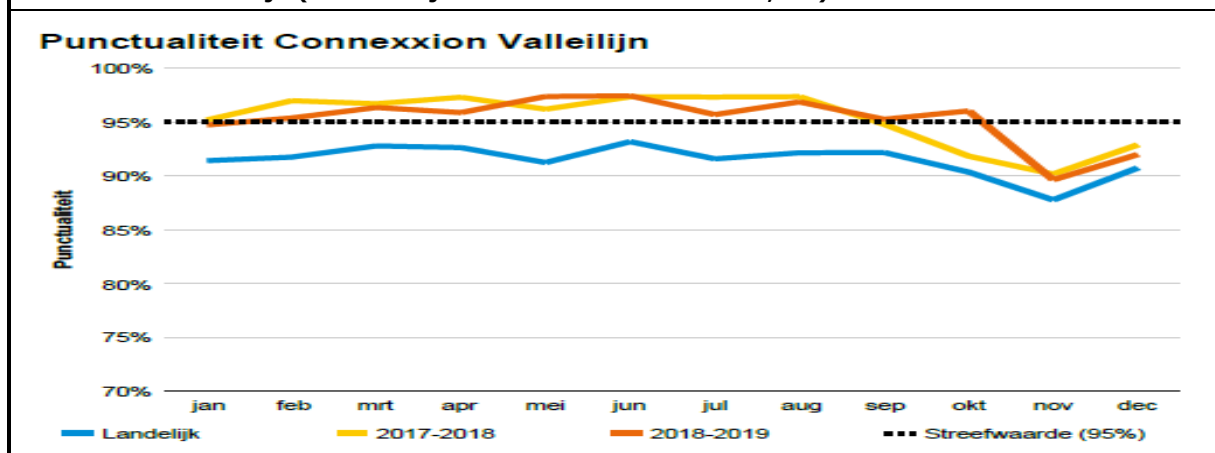
Kwaliteitsindicatoren

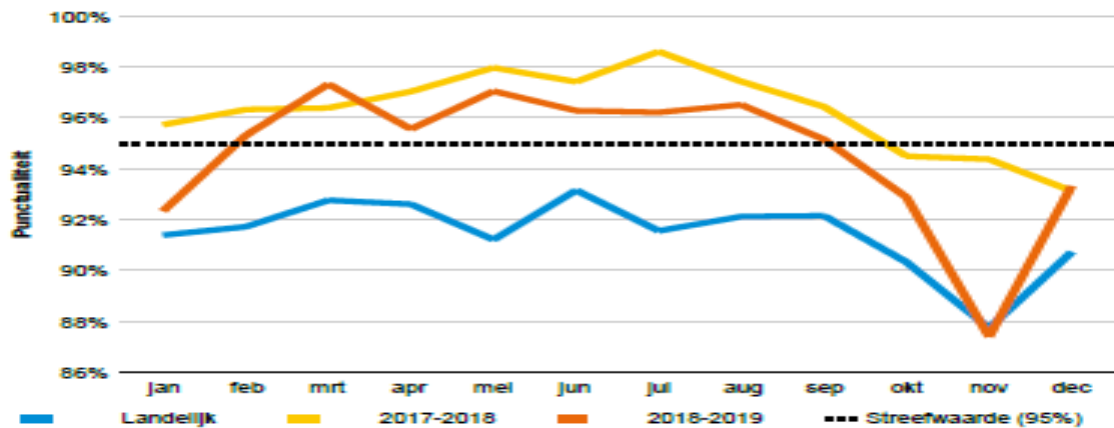
Indicatoren conform art. 28 van de EU verordening 1371/2007

1. Informatie en vervoersbewijzen	Rapportage en prestaties 2018
De wijze van verstrekken van reisinformatie tijdens de reis	Reisinformatie wordt verstrekt via: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 verkoopautomaten aanwezig. <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 Brengr 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 verstrekt via kanalen als de website 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 diensten / algemene beginselen naar omgaan met verstoring van diensten

Punctualiteit Valleilijn (voortschrijdend 12 maanden 2018: 95,1%)



Punctualiteit Breng (voortschrijdend 12 maanden 2018: 94,6%)
Punctualiteit Connexxion-Breng

Storingen en incidenten

Bestaan en een korte beschrijving van rampenplannen, crisisbeheersingsplannen

Calamiteitenprocedures zijn beschreven, ook is een contract afgesloten met ProRail (Incidentenregie).

3. Uitvallen van diensten
Rapportage en prestaties 2018
Vertragingen
Valleilijn
Breng

Annulering van diensten als onderdeel van alle diensten in % per categorie van de dienst

2,1%

2,4%

4. Netheid rollend materieel station (o.a. luchtkwaliteit, hygiëne voorzieningen, etc.)
Rapportage en prestaties 2018

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 op de Valleilijn zijn zeer beperkt wegens inzet elektrisch rollend materieel. Motoren van de dieseltreinen Breng voldoen aan de EU Fase IIIB norm.

Beschikbaarheid van toiletten

Breng: GTW/DMU, geen toiletten aanwezig.
Valleilijn: Protos, geen toiletten aanwezig.
Valleilijn: Flirt III, toiletten beschikbaar.

5. Klanttevredenheidsonderzoek¹
Rapportage en prestaties 2018
Klantenbarometer 2018
Valleilijn
Breng

Stiptheid van treinen (punctualiteit)

7,9

8,0

Informatie reizigers bij vertraging / problemen

5,9

6,1

Informatie reiziger op halte / station

7,6

7,7

Veiligheid (algemeen)

7,9

7,9

Netheid van de binnenkant van de trein

7,4

7,5

Klimaat in voertuig

7,3

7,3

Rijstijl bestuurder

7,9

7,9

Klantvriendelijkheid personeel

7,7

8,0

Beschikbaarheid van goede toiletten op elke trein

N.B.

N.V.T

Gebruiksgemak OV-chipkaart

8,1

8,0

De toegankelijkheid van treinen (gemak instap)

8,9

8,9

De beoordeling van een aantal aspecten is na te vragen bij NSR: score responstijden op verzoek om informatie op stations, score hygiëne en onderhoud van stations, score hulp verlenen aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit.

¹ Bron: OV-Klantenbarometer 2018 (onderzoek in opdracht van het CROW-Kennisplatform Verkeer en Vervoer).
Connexxion || Jaarverslag Kwaliteit || 2018

6. Klachtenbehandeling en terugbetalingen wegens niet naleving dienstkwaliteitsnorm	Rapportage en prestaties 2018
Op welke wijze informeert de spoorwegonderneming passagiers over hun rechten en plichten uit hoofde van verordening 1371/07 bij verkoop tickets (art. 29.)	Zie www.connexxion.nl en www.breng.nl . Tevens verspreiding van infofolders in de treinen.
De gehanteerde procedure	Reizigers kunnen op diverse manieren een klacht indienen bij Connexxion, o.a. telefonisch en via internet. Klachten worden volgens een standaard procedure behandeld en afgehandeld. Iedere klacht wordt beoordeeld, al dan niet of deze gegrond is. Zie: http://www.connexxion.nl/klachten/1273
Aantal klachten en resultaat	Connexxion Rail
Klachtencategorieën	Zie tabel 1.
Ontvangen klachten	Totaal ontvangen klachten: 538 (Connexxion Rail)
Verwerkte klachten	Totaal afgehandelde klachten: 100%
Gemiddelde afhandeltijd in dagen	Valleilijn: 14,2 Breng: 9,7
Verbeteracties	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dagelijkse monitoring en controle van processen. ▪ Overleg met de posten van Arnhem en Amersfoort over vervoersprocessen. ▪ Overleg met NSRI over omroep op stations. ▪ Overleg met bijsturing over info aan machinisten bij calamiteiten.
De gehanteerde procedure	Connexxion verleent geen directe bijstand. Op station Amersfoort en station Ede-Wageningen kan de reiziger via NS bijstand aanvragen. Voor het Breng 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	39
Halte	6
Incidenten	12
Informatievoorziening	38
Klantenservice	31
Milieu	3
OV Chipkaart	162
Personeel	43
Sociale veiligheid	1
Stiptheid	111
Vervoersbewijzen	15
Voertuig	77
Totaal	538

Bijlage 1: Overzicht certificaten, erkenningen en railvoertuigen

Certificaten 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:
 - o Elektrische treinstellen enkel-/meervoudig (EMU) van het 2^e t/m 3^e niveau;
 - o Diesel treinstellen enkel-/meervoudig (DMU) van het 2^e niveau.
- NEN-EN-ISO 9001:2015 + NEN-EN-ISO 14001:2015 (geldig tot 21-12-2019).

Railvoertuigen

Soort materieel	Voertuignummers	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
Flirt	5038, 5039	Valleilijn	160 km/u	179	180	63,20	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

Bijlage 2: Beleidsverklaring Spoorwegveiligheid

Connexxion Openbaar Vervoer N.V. heeft zijn bestuurlijke organisatie als spoorwegonderneming zodanig opgebouwd, dat zij beschikt over de nodige kennis en ervaring, zodat zij in staat is om daarmee de operationele controle en het toezicht op de in de vergunning omschreven activiteiten op veilige en betrouwbare wijze te kunnen uitoefenen. De organisatie van Connexxion Openbaar vervoer N.V. ziet er als volgt uit:

Directie, die onder haar verantwoordelijkheid de navolgende functies aanstuurt en toezicht houdt op de in de vergunning omschreven spoorwegactiviteiten, waardoor Connexxion Openbaar vervoer N.V. deze op een veilige en betrouwbare wijze kunnen uitoefenen.

Bestuurlijk organisatie

De directie OV stuurt de Regiodirecteur Zuid - Oost aan, omdat onze treinconcessies (SAN en de Valleilijn) zich bevinden in de regio Zuid Oost van Connexxion. De Regiodirecteur stuurt op zijn beurt weer de Manager Rail aan. De Manager Rail stuurt zowel de Manager Railmateriaal als de Safetymanager Rail aan. De Manager Railmaterieel stuurt de Coördinator Werkplaats Rail aan, die op zijn beurt de dagelijkse leiding heeft over de (senior) monteurs. De Safetymanager Rail stuurt op zijn beurt de Vakondersteuner functioneel aan. De Procesmanager stuurt naast de Assistent-Procesmanager ook de Vakondersteuner en Planner / Medewerker Administratie aan. De machinisten worden aangestuurd door twee Assistent-Procesmanagers, dit geldt ook voor de mentor-machinisten. De functionele aansturing van de mentor-machinist is in handen van de Vakondersteuner.

Spoorwegveiligheid

Met deze bestuurlijke organisatie hanteert Connexxion een proactief spoorwegveiligheidsbeleid ten aanzien van het beheersen van risico's met het doel om ongevallen te voorkomen. Hierin werkt het voortdurend aan vermindering en beheersing van veiligheidsrisico's die aan de bedrijfsvoering verbonden zijn door:

- Uitvoering van risico analyses met betrekking tot (nieuwe) spooractiviteiten;
- Toepassing van procedures en instructies;
- Uitoefening van intern toezicht door lijnmanagement en Vakondersteuner op naleving procedures en instructies
- Afnemen van interne audits op naleving van procedures en instructies
- Registratie van ongevallen en ongewenste gebeurtenissen, en onderzoeken van de oorzaken
- Toepassing van beheersmaatregelen met betrekking tot risico's en/of (nieuwe) spooractiviteiten
- Uitvoering van periodieke evaluaties, waarbij het effect van beleid en realisatie doelstellingen getoetst worden
- Het bijstellen van beleid en doelstellingen en/of het nemen van corrigerende maatregelen

Tevens voorziet Connexxion in voldoende middelen om het spoorwegveiligheidsbeleid uit te voeren door:

- Opleiden van medewerkers volgens de wettelijke regelingen en voorschriften
- Uitvoeren van de dienst met materieel dat voldoet aan de wettelijke regelingen en voorschriften
- Onderhouden van materieel bij erkende werkplaatsen volgens de wettelijke regelingen en voorschriften
- Toepassing van het VeiligheidsBeheerSysteem (VBS)
- Toepassing van (calamiteiten)procedures, instructies en methoden
- Communicatie van beleid, procedures en instructies
- Afspraken die met andere partijen gemaakt zijn m.b.t. de bedrijfsvoering en de afhandeling van calamiteiten

Naleving spoorwegveiligheid

Verder ziet Connexxion voortdurend toe op de invoering en de naleving van beleid ten aanzien van spoorwegveiligheid en creëert hiertoe draagvlak door:

- Uitoefening van intern toezicht door lijnmanagement en Vakondersteuner op naleving procedures en instructies
- Afnemen van interne audits op naleving van procedures en instructies
- Ingebruikname van communicatiekanalen en uitingen

Connexxion stelt doelen en prestatie-indicatoren op het gebied van veiligheid. Dit blijkt uit het VBS en managementinformatie m.b.t. tot veiligheid, ongevallen en ongewenste gebeurtenissen.

Tenslotte zorgt Connexxion, dat het beleid ten aanzien van spoorwegveiligheid bij alle werknemers die een functie uitoefenen die verband houdt met de veiligheid van de bedrijfsvoering bekend is door een of meerdere onderstaande kanalen/uitingen:

- De doelstellingen op het gebied van spoorwegveiligheid
- Een actueel VBS
- Het handboek voor machinisten
- (Her)instructie en opleiding, alsmede het opleiden van medewerkers volgens geldende wet- en regelgeving
- Werkoverleg

Door deze bestuurlijke organisatie en het daarbij gevoerde spoorwegveiligheidsbeleid tezamen met het VBS oefent Connexxion op een betrouwbare en veilige wijze haar spoorwegactiviteiten uit met als doel een zo hoog mogelijk niveau van veiligheid voor haar reizigers, medewerkers en derden.



J.C. (Jan) Horstmann
CFO

Hilversum, december 2018

Bijlage 3: Contactgegevens

Connexion Openbaar Vervoer NV
Postbus 224
1200 AE Hilversum

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

Connexion Klantenservice Openbaar Vervoer
Postbus 357
8260 AJ Kampen

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