

Kwaliteitsverslag 2022

Trein Qbuzz DMG MerwedeLingeLijn

Qbuzz

Miranda Schenk
14-9-2022

Inleiding

Om mensen op bestemming te brengen, blijven we in beweging. We houden regie op de capaciteit en de frequentie van onze treinen, bussen en trams. Zo spelen we direct in op verstoringen van de dienstregeling door bijvoorbeeld werkzaamheden, ongevallen of materiaalproblemen. Wat het probleem ook is, wij bedenken een oplossing. We sturen dan real time bij, zodat je veilig op bestemming komt.

Deze onderdelen komen in dit kwaliteitsverslag over ons treinvervoer in 2022 aan de orde:

- Klanttevredenheid
- Informatie en vervoerbewijzen
- Punctualiteit
- Betrouwbaarheid
- Netheid van het materieel
- Klachtenafhandeling
- Toegankelijkheid

Qbuzz

Qbuzz verzorgt de dienstregeling op de MerwedeLingelijn. MerwedeLingelijn is de naam van de treindienst tussen Geldermalsen en Dordrecht, op het westelijke deel van de Betuwelijn. Op de lijn wordt modern spoorwegmaterieel ingezet. Het traject is 49 km lang, geheel geëlektrificeerd en voorzien van ATB EG. Het traject is aan het Hoofdnet gekoppeld.

Na een stormachtige start in 2008, groeide openbaar vervoerder Qbuzz in enkele jaren uit tot het Qbuzz van nu; eigenzinnig, doortastend en vooral verbindend. In concessies Groningen-Drenthe, Utrecht en Drechtsteden-Molenlanden-Gorinchem verbinden onze 2.650 medewerkers iedere dag maar liefst 350.000 reizigers (pré-corona) met hun bestemmingen. Reizen met bus, trein of tram is de kern van onze activiteiten. Naar wens staat er een deur-halte-taxi, bestelbus of klaar. Sinds 2017 is Qbuzz volledig in handen van Ferrovie dello Stato Italiane (FS Group) dat actief is in het openbaar vervoer in een aantal Europese landen. Qbuzz geldt binnen de moedermaatschappij als 'expert centre' voor verduurzaming van het OV. De toenemende complexiteit binnen onze vloot (elektrisch, waterstof, Hydrotreated Vegetable Oil, diesel) en de toenemende complexiteit en het belang van IT-systemen waarmee we inspelen op 'duurzaamheid' en 'digitalisering' hebben onze organisatie een centrale aansturing gegeven. Zo geven we onze organisatie toekomst, waarbij we uitdrukkelijk ons regionale karakter behouden; de concessies zijn immers ons bestaansrecht. De afgelopen jaren hebben we in onze concessies samen met partners baanbrekende resultaten geboekt in de transitie naar duurzame, vraaggestuurde mobiliteit en dat blijven we ook in de toekomst doen. Komende jaren blijft Qbuzz de concessie verder ontwikkelen. Op 4 oktober 2022 heeft gedeputeerde staten van de provincie Zuid-Holland besloten de concessie met maximaal 7 jaar te verlengen tot 2033.

Inhoudsopgave

Inleiding	1
Qbuzz	1
Inhoudsopgave	2
Klanttevredenheidsonderzoek	3
OV-Klantenbarometer	3
Informatie en vervoerbewijzen	5
Informatie	5
Vervoerbewijzen	5
Punctualiteit en verstoringen	6
Punctualiteit.....	6
Verstoringen	7
Betrouwbaarheid	8
Netheid van materieel en de stations(omgeving)	9
Klachtenafhandeling en compensatie	10
Toegankelijkheid	11
Contactgegevens.....	12

Klanttevredenheidsonderzoek

OV-Klantenbarometer

Door de coronapandemie is de OV-Klantenbarometer (voortaan: OVKB) anders dan voorgaande jaren. Door onder andere meer thuiswerken en online onderwijs is de populatie anders van samenstelling. Let op de volgende punten:

- De metingen van 2021 zijn uitgevoerd in het najaar, in plaats van gespreid over het hele kalenderjaar
- In 2021 is ongeveer de helft minder vragenlijsten opgehaald in vergelijking met voorgaande jaren. Doordat er minder reizigers waren en het veldwerk vanwege aangescherpte maatregelen eerder gestopt is
- Vanwege de andere uitvoering voldoen de steekproeven per onderzoeksgebied niet altijd aan de gestelde kwaliteitsnormen. Bij elk gepubliceerd cijfer is vermeld als dit het geval is
- De OVKB van 2021 geeft een beeld van de klanttevredenheid in die gewijzigde omstandigheden. En zijn hierdoor minder geschikt voor het duiden van trends en om een gewijzigde prestatie te beoordelen
- De OVKB van 2022 bevat kwalitatief goede jaarcijfers maar de reizigerspopulatie was nog niet op peil van voor de coronapandemie. Daardoor zijn de jaar-op-jaarverschillen vaak niet-significant wanneer een verschil verwaarloosbaar klein is of bij een te kleine steekproef in het voorgaande jaar.

Specifieke info



Aantal getelde reizigers
3070



Aantal gemeten ritten
48



Respons
36%



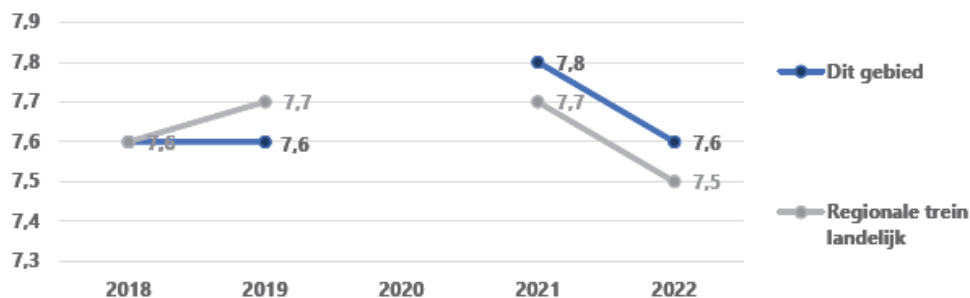
Aantal respondenten
1108



Vervoerder

Qbuzz

Totaaloordeel gebied



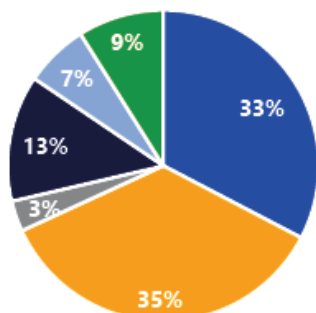
Opvallend resultaat

Reizigers geven een hogere waardering voor klantvriendelijkheid en een lagere waardering voor stiptheid van deze rit t.o.v. 2021.

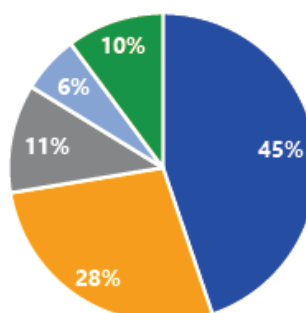
Verbeterpunten



Motief



Frequentie



Informatie en vervoerbewijzen

Informatie

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

- Op onze website www.qbuzz.nl
- Op social media (X (voorheen Twitter), Instagram, Facebook en LinkedIn)
- In onze lijnfolders (dienstregeling)
- Bij het Qbuzz Servicepunt in Dordrecht
- In de reisapp Qmove waarin reizigers hun reis kunnen plannen, boeken en betalen
- Op promotiemateriaal voor marketingacties (bijvoorbeeld flyers, billboards en advertenties)
- In onze treinen (bijvoorbeeld TFT schermen, posterframes, stickers of omroepberichten)
- Via de medewerkers van onze klantenservice. Zij staan de klant te woord in het Nederlands, Engels of Duits
- Op Teletekst, stremmingposters en omroepberichten en in berichtgeving in (regionale) kranten bij geplande treinuitval

Men waardeert de informatie bij de instaphalte (vertrektijden, route, etc.) volgens het OVKB met een 7,4 tegenover een 7,7 als landelijk gemiddelde. Daarmee zien we geen significant verschil in de beoordeling ten opzichte van 2021. In 2021 werden we beoordeeld met een 7,6 en in 2019 met een 7,5.

Voor wat betreft de reisinformatie in het voertuig geeft men een 6,9 tegenover een 7,5 als landelijke gemiddelde. Daarmee zien we ook een lichte niet significante daling: in 2019 gaf men een 7,2 en in 2021 een 7,3.

Vervoerbewijzen

In onze trein zijn alle landelijke reisproducten geldig. Daarnaast hebben wij een eigen productassortiment. Onze klanten kunnen op verschillende manieren deze producten bij ons kopen.

Het is voor onze reizigers op elk station mogelijk om een vervoerbewijs te kopen. Ook kunnen zij hier hun reissaldo inzien. Op station Dordrecht is er een servicewinkel waar men vervoersbewijzen kan kopen. Digitaal kan men via www.qbuzz.nl verschillende reisproducten aanschaffen.

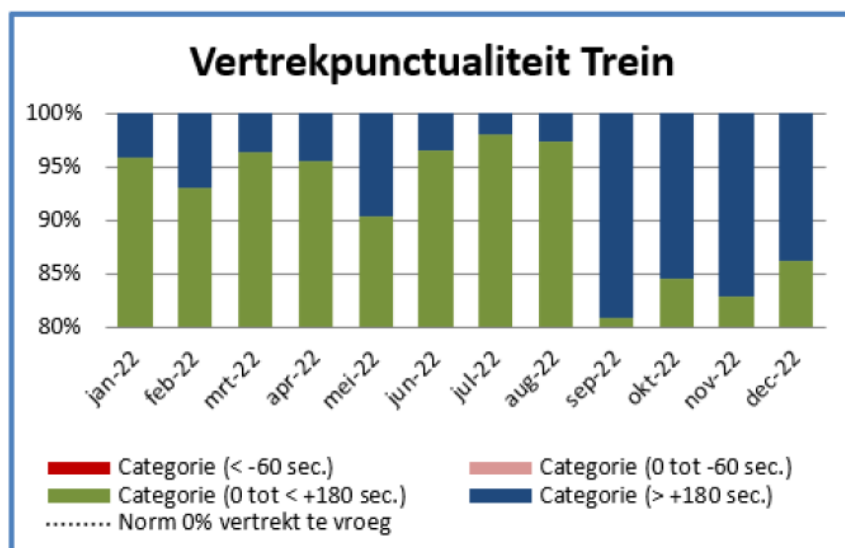
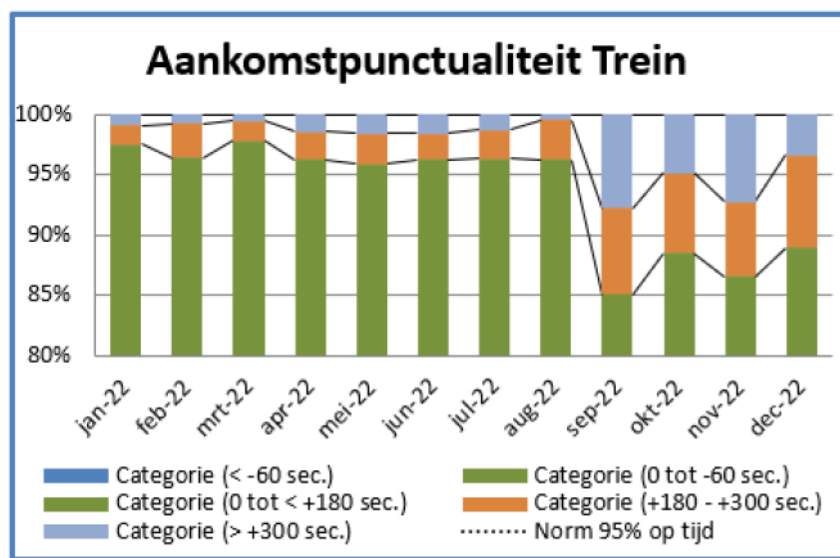
Het gemak om een vervoerbewijs te kopen of om reissaldo te laden waardeert men met een 8,2 om 2022 en dit is gelijk ten opzichte van 2021. In 2019 werd dit aspect nog gewaardeerd met een 7,8. Het landelijk gemiddelde is gelijk ten opzichte van de score voor de MerwedeLingeLijn. De prijs voor een rit waardeert men iets beter dan het landelijk gemiddelde: een 5,5 ten opzichte van een 5,1.

Voor wat betreft het gebruiksgemak van de OV-chipkaart oordeelt men met een 8,4. Dit is gelijk aan het landelijke gemiddelde van regionale treinen in Nederland. In 2021 behaalden we een 8,4 en in 2019 een 8,2.

Punctualiteit en verstoringen

Punctualiteit

Hieronder staat een grafiek die de aankomstpunctualiteit van de trein in DMG, per maand, weergeeft in 2022. Wanneer een trein binnen 179 seconden na de geplande dienstregeling aankomt, tellen we dit als “op tijd”. In het geval een trein langer dan 179 seconden na de geplande dienstregeling aankomt, tellen we deze als “te laat”. Over heel 2022 is een gemiddelde aankomstpunctualiteit gemeten van 97,3%.



De gestelde norm met betrekking tot de aankomstpunctualiteit betreft 95%.

Ook is in het OVKB aan reizigers gevraagd naar hun waardering over onze stiptheid. Reizigers waarderen dit aspect met een 7,6 ten opzichte van een 8,0 als landelijk gemiddelde. Het laatste kwartaal heeft er veel rituitval plaatsgevonden doordat te veel treinen last hadden van een opgelopen vertraging. In het hoofdstuk betrouwbaarheid is hier nader op in gegaan. Daarnaast zagen we dat we in het in- en uitstap proces vertraging opliepen door het (te) grote aanbod van fietsen in de trein. Ook moesten wij n.a.v. een veiligheidsstoring in het materieel, een

andere vertrekprocedure gaan hanteren en werd de bijsturing door ProRail bij opgelopen vertraging anders uitgevoerd dan afgesproken. Deze combinatie en opeenstapeling van factoren hebben helaas een negatieve impact gehad op de punctualiteit en rituitval.

We hebben de volgende maatregelen getroffen en hebben we:

- Service medewerkers geworven om te ondersteunen bij het in- en uitstapproces i.c.m. fietsen (op die ritten waar geen steward is);
- Op een aantal stations ondersteuning voor de machinist op het nieuwe vertrekproces gezet;
- Bijsturingsafspraken samen met ReisRegie en ProRail aangescherpt.

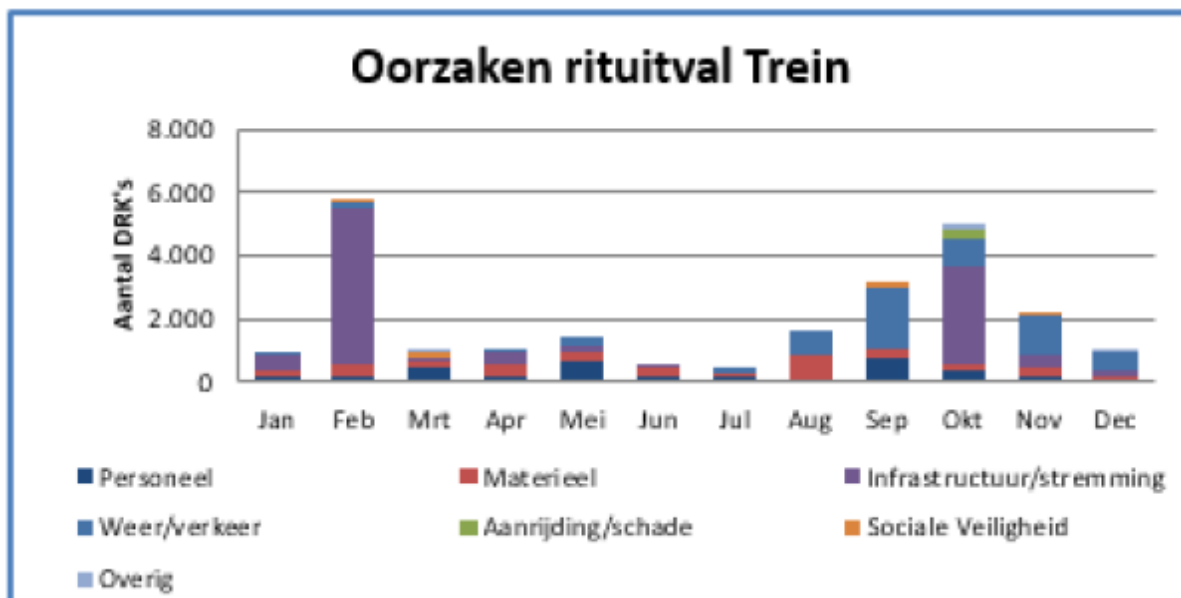
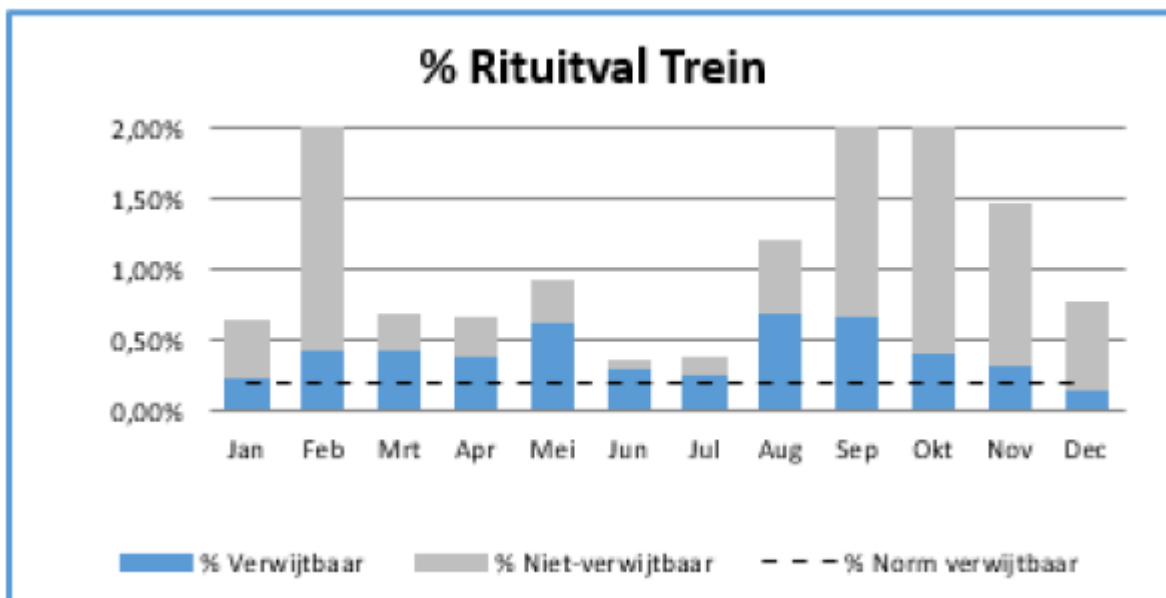
We verwachten in Q1 2023 de positieve effecten van bovenstaande maatregelen te zien.

Verstoringen

Onze verkeersleiding, ReisRegie, monitort het traject van de MerwedeLingelijn. Waar nodig kunnen zij signaleren en eventueel bijsturen. Bij calamiteiten die langer duren zet de verkeersleiding treinvervangend vervoer in.

Betrouwbaarheid

Klanten willen kunnen rekenen op een punctuele uitoefening van de dienstregeling.. Dat ligt niet altijd binnen onze eigen beïnvloedingssfeer: we hebben met regelmaat te maken met overmacht. Denk aan weer, storingen aan de infra of obstakels in het spoor. In het geval dat de trein niet kan rijden, zorgen we zo snel als mogelijk voor treinvervangend vervoer.



In bovenstaande grafiek zien we het percentage rituitval, verwijtbaar aan Qbuzz en niet verwijtbaar aan Qbuzz (afgetopt tot 2%). De niet verwijtbare rituitval betreft de (deels) niet gereden ritten die wel gepland stonden in de dienstregeling en die door externe omstandigheden zijn uitgevallen. Dit zien we als overmacht. Gemiddeld gemeten zien we in 2022 1,43% rituitval, waarvan 0,41% verwijtbaar.

Netheid van materieel en de stations(omgeving)

Om reizen met onze trein aantrekkelijk te maken, is naast punctualiteit en betrouwbaarheid ook de netheid van ons materiaal heel belangrijk. Daarom worden onze treinstellen met grote regelmaat grondig gereinigd. Zowel de binnen- als de buitenkant.

Het nodigt klanten uit om hun persoonlijke plaats in de trein schoon te houden. Niemand wil immers zitten op een rommelig en/of vieze plaats. Onze klanten waarderen de netheid van de trein volgens het OVKB met een 7,1 en dit is in lijn met het landelijk gemiddelde. In 2019 was dit een 7,1 en in 2021 een 7,4.

Voor de inrichting van het voertuig oordelen de klanten met een 7,1, hetgeen vrijwel gelijk is aan het landelijk gemiddelde (7,2). In 2019 was dit een 6,8 en in 2021 een 7,2.

De faciliteiten op de station van de MerwedeLingelijn worden niet door Qbuzz beheerd. In het OVKB geeft men de halte/het station gemiddeld een 7,6 (vrijwel gelijk aan het landelijke gemiddelde 7,7). Ten opzichte van 2021 (7,7) is er geen sprake van een significant verschil in de waardering van de reiziger op dit aspect.

Klachtenafhandeling en compensatie

Wanneer onze klanten vragen en/of klachten hebben, kunnen zij zich richten tot onze klantenservice. Dit kan telefonisch via 0900-0109 of via Whatsapp via 06-14459107. De openingstijden zijn maandag tot en met vrijdag van 8:00 tot 20:00. Op zaterdag van 9:00 tot 17:00. Op zondag is de klantenservice gesloten. Ook kan men hiervoor terecht bij onze servicewinkel in Dordrecht op maandag, dinsdag, woensdag en vrijdag van 9:00 tot 13:00 en 13:30 tot 17:00. Op donderdag kan dit van 7:30 tot 13:00 en 13:30 tot 19:00. Op zaterdag en zondag kan dit van 10:00 tot 13:00 en van 13:30 tot 17:30.

Klantreacties Trein per Rubriek 2022

Categorie	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Total
Voertuig trein	1		1	1		5	3	2	1	2	10	1	27
Vervoersbewijzen en OV chipkaart trein	2	2	2	6		3	2	3	1	2	2	3	28
Veiligheid trein		3	1	1	2	5		2	2	3	2		21
Reisinformatie trein	1		2		8	1		1	3	1	5	2	24
Punctualiteit trein	1	2	2	6	5	13	5	2	23	15	11	18	103
Medewerkers trein	3		1	1		4	2	2	5	2	4	2	26
Dienstregeling trein	4	4	5	2	1	3	3		7	4	1	7	41
Total	12	11	14	17	16	34	15	12	42	29	35	33	270

In 2022 zijn er 270 klachten ontvangen. Hierboven is te lezen in welke categorie. Alle klachten zijn afgehandeld.

Toegankelijkheid

Onze treinen zijn door de uitschuifbare tredeplanken zo dicht mogelijk aangesloten op het perron. Dit maakt onze treinen in veel gevallen toegankelijk voor mindervalide reizigers. Wij bieden ook reisassistentie aan voor mindervalide reizigers. Indien reizigers zich vooraf aanmelden via een speciaal telefoonnummer, worden zij op het gewenste station in en uit de trein geholpen.

Ook zijn onze stations toegankelijk gemaakt voor mindervalide reizigers. Station Gorinchem is in 2020 voorzien van een lift, waardoor nu alle stations aan de Merwedelingelijn goed bereikbaar zijn voor al onze reizigers.

In onze treinen zijn geen toiletten aanwezig.

De klant beoordeelt in dit onderzoek het instappen met een 9,0 ten opzichte van een 8,9 op landelijk niveau. Ook het vinden van een zitplaats krijgt een hoge score: een 8,5 hetgeen hoger is dan het landelijke gemiddelde (7,9).

Contactgegevens

Qbuzz BV
Piet Mondriaanplein 31
3812 AZ Amersfoort

Telefoonnummer:
0900-5252241



© Qbuzz BV. 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.