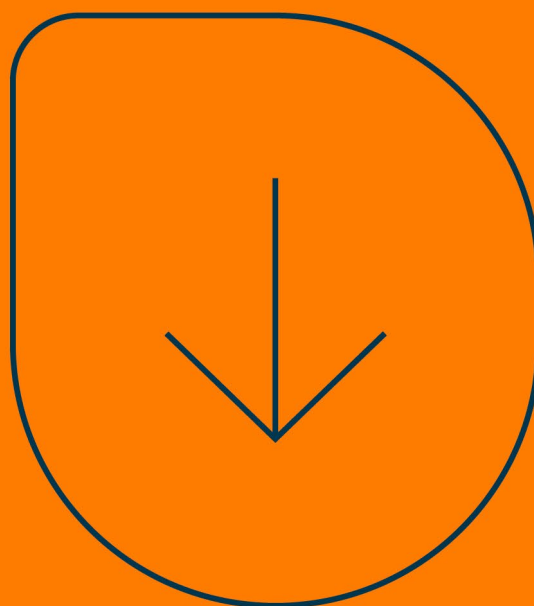


KWALITEITSVERSLAG 2024

Trein DMG MerwedeLingelijn

 ± 10 minuten



INHOUDSOPGAVE

INLEIDING	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK.....	4
<i>De OV-klantenbarometer (OVKB)</i>	4
<i>Dordrecht – Geldermalsen (Merwedelingenlijn)</i>	4
INFORMATIE EN VERVOERBEWIJZEN	6
<i>Informatie</i>	6
<i>Vervoerbewijzen</i>	6
PUNCTUALITEIT	7
<i>Grafiek 1: Vertrek- en aankomstpunctualiteit trein</i>	7
BETROUWBAARHEID	8
<i>Grafiek 2: percentage rituitval- en oorzaak trein</i>	8
NETHEID VAN HET MATERIEEL	9
KLACHTENAFHANDELING	10
<i>Tabel 1 – Gegevens uit Zendesk van januari tot december 2024.</i>	10
TOEGANKELIJKHEID	11
SOCIALE VEILIGHEID	11
BRONVERMELDING.....	11

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 2024 aan de orde:

- Klanttevredenheidsonderzoek
- Informatie en vervoerbewijzen
- Punctualiteit
- Betrouwbaarheid
- Netheid van het materieel
- Klachtenafhandeling
- Toegankelijkheid
- Sociale veiligheid

Qbuzz

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, Friesland, Utrecht, Zuid-Holland Noord en Drechtsteden-Molenlanden-Gorinchem verbinden onze 5.000 medewerkers iedere dag maar liefst honderdduizenden reizigers 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 concessies verder ontwikkelen.

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.

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

DE OV-KLANTENBAROMETER (OVKB)

De OV-Klantenbarometer speelt een cruciale rol in het begrijpen van de ervaringen en meningen van reizigers in het openbaar vervoer. Dit landelijke onderzoek biedt een gestandaardiseerde manier om de tevredenheid van reizigers in verschillende regio's en op diverse vervoersmiddelen te meten.

Enkele belangrijke aspecten van de OV-Klantenbarometer zijn:

Brede dekking: Het onderzoek omvat verschillende vormen van openbaar vervoer, waaronder stads- en streekvervoer, regionale treinen, hoofdrailnet (NS-treinen), vervoer over water en Waddenveren. Deze uitgebreide dekking zorgt ervoor dat de resultaten representatief zijn voor diverse reiservaringen.

Methode van gegevensverzameling: Reizigers vullen enquêtes in tijdens hun rit, waardoor directe feedback wordt verzameld over specifieke reiservaringen. Deze methode maakt het mogelijk om real-time inzicht te krijgen in de tevredenheid van reizigers en maakt het ook mogelijk om trends in de loop van de tijd te volgen.

Vergelijkbaarheid en trendanalyse: Door het gestandaardiseerde karakter van het onderzoek kunnen ov-autoriteiten de klantwaardering binnen hun concessies vergelijken met die van andere concessies in het land. Dit stelt hen in staat om best practices te identificeren en te streven naar continue verbetering van de dienstverlening. Bovendien biedt de OV-Klantenbarometer de mogelijkheid om trends in de tijd te analyseren, waardoor veranderingen in de tevredenheid van reizigers kunnen worden geïdentificeerd.

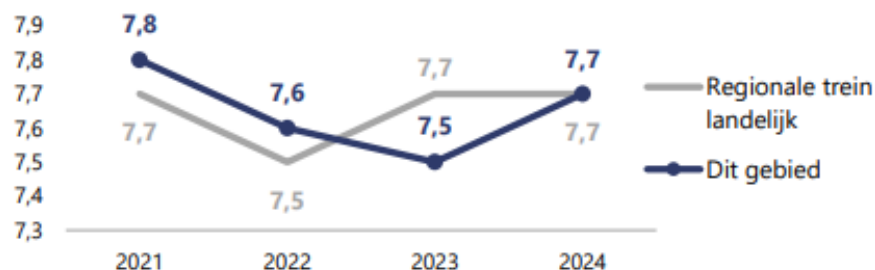
DORDRECHT – GELDERMALSEN (MERWEDELINGENLIJN)

Specifieke info



Vervoerder
Qbuzz

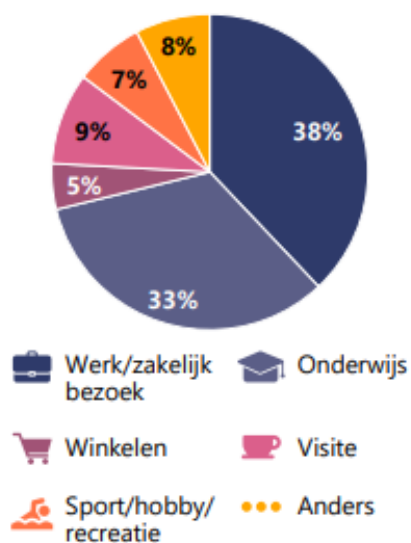
Totaaloordeel gebied



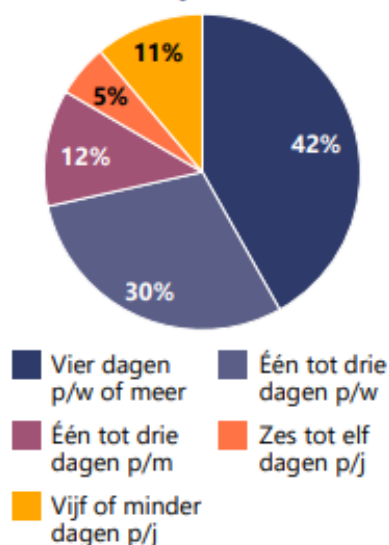
Verbeterpunten



Motief



Frequentie



INFORMATIE EN VERVOERBEWIJZEN

INFORMATIE

Onze reizigers kunnen op diverse manieren informatie over onze dienstverlening vinden. De belangrijkste informatiekanalen zijn:

- Onze website: www.qbuzz.nl
- Social media: X (voorheen Twitter), Instagram, Facebook en LinkedIn
- Digitale lijnfolders en dienstregelingen via de website en reisplanner
- Het Qbuzz Servicepunt op station Dordrecht
- Promotiemateriaal, zoals flyers, billboards en advertenties
- Informatie in onze treinen, waaronder TFT-schermen, posterframes, stickers en omroepberichten
- De klantenservice, waar medewerkers reizigers te woord staan in het Nederlands, Engels of Duits
- Traditionele kanalen zoals Teletekst, stremmingposters, omroepberichten en berichtgeving in (regionale) media bij geplande uitval

Beoordeling van reisinformatie

Reizigers waarderen de informatie bij de instaphalte (zoals vertrektijden en routeinformatie) met een 7,5 in 2024, iets lager dan het landelijke gemiddelde van 7,7. Ten opzichte van voorgaande jaren is dit cijfer stabiel: in 2022 kregen we een 7,4 en in 2023 een 7,5.

De reisinformatie in het voertuig wordt in 2024 beoordeeld met een 7,0, ten opzichte van een landelijk gemiddelde van 7,4. Hiermee is een lichte stijging zichtbaar ten opzichte van voorgaande jaren: in 2021 scoorden we een 7,3, in 2022 een 6,9 en in 2023 een 6,8.

VERVOERBEWIJZEN

In onze treinen zijn alle landelijke reisproducten geldig. Daarnaast bieden we een eigen assortiment aan reisproducten, die op verschillende manieren verkrijgbaar zijn. Sinds 2024 is ook OVpay ingevoerd, wat het reisgemak verder vergroot.

Op station Dordrecht kunnen reizigers terecht in de servicewinkel voor het opwaarderen van OV-chipkaarten, het afsluiten van abonnementen, het verkrijgen van reisadvies en overige informatie. Digitaal zijn diverse reisproducten beschikbaar via onze webshop op www.qbuzz.nl.

Het gemak van het kopen van een vervoerbewijs of het laden van reissaldo werd in 2024 gewaardeerd met een 8,3. Dit is een lichte stijging ten opzichte van 2021 (8,2) en ligt boven het landelijk gemiddelde van 8,2. De prijs van een rit wordt door onze reizigers beoordeeld met een 5,4, wat eveneens hoger is dan het landelijke gemiddelde.

Ook het gebruiksgemak van de OV-chipkaart scoort goed: in 2024 beoordeelden reizigers dit aspect met een 8,3. Dit ligt boven het landelijke gemiddelde van 8,2 voor regionale treinen. Ter vergelijking: in 2021 en 2022 scoorden we een 8,2, en in 2023 een 8,0.

PUNCTUALITEIT

De punctualiteitscijfers laten een gemiddelde zien van boven de 90%, wat een positieve ontwikkeling is voor onze treindiensten. Deze vooruitgang is het resultaat van diverse gerichte maatregelen.

Hieronder lichten we enkele belangrijke acties toe:

1. Uitbreiding van het serviceteam

We hebben extra servicemedewerkers ingezet om het in- en uitstapproces soepeler te laten verlopen, met name op ritten zonder steward en bij drukte door reizigers met fietsen. Dit heeft bijgedragen aan een betere doorstroming en het verminderen van vertragingen.

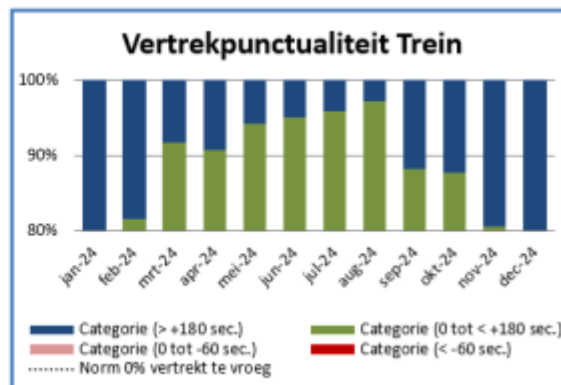
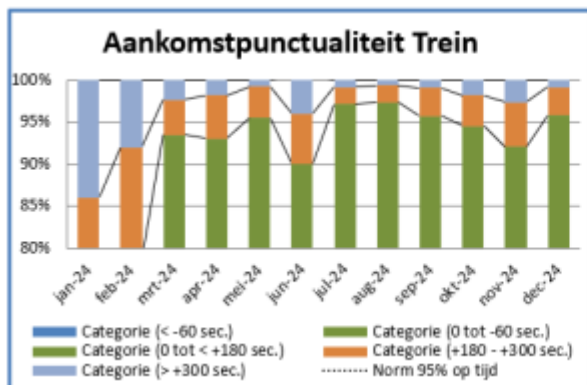
2. Aanscherping van bijsturingsafspraken

In samenwerking met ReisRegie en ProRail hebben we onze bijsturingsafspraken verfijnd. Hierdoor kunnen we sneller en effectiever reageren op verstoringen en onverwachte situaties, wat de betrouwbaarheid van de dienstregeling ten goede komt.

Daarnaast is het belangrijk om rekening te houden met seizoensinvloeden. Zo leidt het lagere aantal reizigers in de zomerperiode (derde kwartaal) doorgaans tot hogere punctualiteitscijfers. In de herfst en winter daarentegen stonden de prestaties onder druk door weersomstandigheden, zoals gladde sporen en rijpvorming.

Door deze maatregelen te combineren met continue monitoring, evaluatie en nauwe samenwerking met onze partners, blijven we gericht werken aan het verder verbeteren van de punctualiteit en het leveren van een betrouwbare en consistente dienstverlening aan onze reizigers.

GRAFIEK 1: VERTREK- EN AANKOMSTPUNCTUALITEIT TREIN



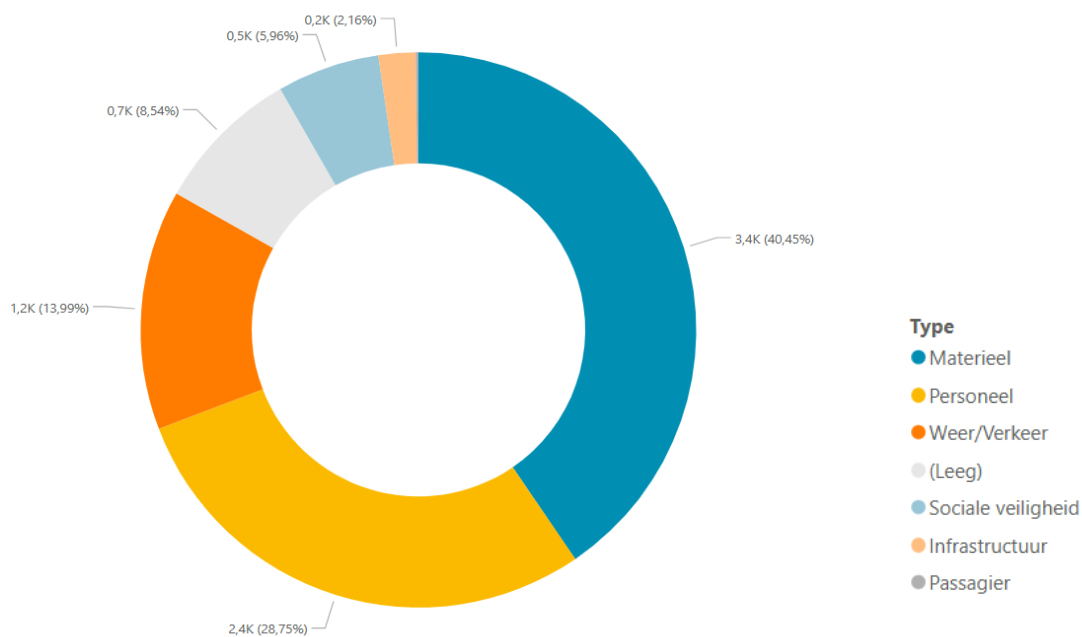
BETROUWBAARHEID

In de eerste twee maanden van 2024 kregen we te maken met een tijdelijke snelheidsbeperking (TSB), opgelegd door ProRail. Deze maatregel werd ingesteld bij Gorinchem vanwege een verzakking in de spoordijk, waardoor wij de 7100-serie tijdelijk niet konden rijden.

Daarnaast is in 2024 het aantal meldingen van “derden in het spoor” toegenomen, in totaal 232 incidenten. Dit had een merkbare impact op de punctualiteit. Richting de zomer zagen we echter een positieve ontwikkeling: de punctualiteitscijfers stegen en bereikten een niveau van circa 97%. In de herfst en winter kwam de punctualiteit opnieuw onder druk te staan, voornamelijk door gladde sporen en rijpvorming aan de bovenleiding. Wanneer we de verzakking in de spoordijk buiten beschouwing laten, komt de behaalde punctualiteit uit op 93%.

Over het hele jaar gezien bedraagt het percentage verwijtbare rituitval ongeveer 0,5%, grotendeels veroorzaakt door materieelproblemen. Ook de stakingsdag van de vakbonden in september had invloed, waardoor het aandeel rituitval door personeel aanzienlijk toenam. In onderstaande grafiek is de TSB van begin 2024 niet meegenomen.

GRAFIEK 2: PERCENTAGE RITUITVAL- EN OORZAAK TREIN



NETHEID VAN HET MATERIEEL

Om treinreizen aantrekkelijk te maken, hechten we bij Qbuzz niet alleen waarde aan punctualiteit en betrouwbaarheid, maar ook aan de netheid van onze treinen. Daarom worden onze treinstellen regelmatig en grondig schoongemaakt, zowel van binnen als van buiten. Een schone trein nodigt reizigers uit om hun eigen zitplek netjes te houden – niemand zit graag op een rommelige of vieze plek.

Klanten waarderen de netheid van onze treinen in het OV-Klantenbarometeronderzoek (OVKB) met een 7,0 in 2024, iets boven het landelijk gemiddelde. In eerdere jaren waren de scores: 7,4 in 2021, 7,1 in 2022 en 6,8 in 2023.

Voor de inrichting van het voertuig geven klanten in 2024 een 7,2 – gelijk aan het landelijk gemiddelde. Dit oordeel is de afgelopen jaren licht gestegen: 7,2 in 2021, 7,1 in 2022 en 7,0 in 2023.

De stations faciliteiten aan de MerwedeLingelijn vallen niet onder het beheer van Qbuzz. Toch wordt de halte/station in het OVKB gewaardeerd met een 7,8 in 2024, opnieuw iets hoger dan het landelijk gemiddelde van 7,6. Vergeleken met 2022 (7,6) is er sprake van een significante verbetering in klantwaardering op dit punt.

KLACHTENAFHANDELING

Voor vragen en klachten kunnen klanten terecht bij onze klantenservice. Wij zijn bereikbaar via telefoon (0900-0109) en WhatsApp (06-14459107). De klantenservice is geopend van maandag tot en met vrijdag van 8:00 tot 20:00, en op zaterdag van 9:00 tot 17:00. Op zondag zijn wij gesloten.

Daarnaast kunnen klanten ook terecht bij onze servicewinkel in Dordrecht. Deze is geopend op:

- Maandag, dinsdag, woensdag en vrijdag: 9:00–13:00 en 13:30–17:00
- Donderdag: 7:30–13:00 en 13:30–19:00
- Zaterdag en zondag: 10:00–13:00 en 13:30–17:30

Sinds 20 maart 2023 registreren wij alle klachten centraal via Zendesk. Klachten die via welk kanaal dan ook binnenkomen – telefoon, WhatsApp, webformulier of sociale media – worden sindsdien volledig vastgelegd en meegenomen in de rapportages. Voorheen werden alleen klachten via webformulieren geregistreerd, waardoor andere meldingen buiten beeld bleven.

TABEL 1 – GEGEVENS UIT ZENDESK VAN JANUARI TOT DECEMBER 2024.

Klachten DMG 2024 - Trein	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Dienstregeling	3	3	3	1	1	2			2		1	
Halte/perron	1	1	1		1	1	1					1
Klantenservice en website								2			1	
Medewerkers	2	3	1	6	2	3	5	2	3	5	1	2
Punctualiteit	5	9	4	9	1	1	4	5	4	5	6	2
Reisinformatie		4	5	4		1		1				
Veiligheid	2	2	2	7		1	1	1	2	3	1	2
Vervoerbewijzen	1	1	1	2		1		2		2	2	
Voertuig	1	1	1	2		5	1				1	

TOEGANKELIJKHEID

Onze treinen sluiten dankzij uitschuifbare tredeplanken zo goed mogelijk aan op het perron. Hierdoor zijn ze in veel gevallen goed toegankelijk voor mindervalide reizigers. Daarnaast bieden wij reisassistentie aan: wie zich vooraf aanmeldt via een speciaal telefoonnummer, krijgt hulp bij het in- en uitstappen op het gewenste station.

Ook onze stations zijn ingericht met het oog op toegankelijkheid. Zo is station Gorinchem in 2020 voorzien van een lift, waardoor alle stations aan de MerwedeLingelijn nu goed bereikbaar zijn voor al onze reizigers.

Onze treinen beschikken niet over toiletten.

Uit het onderzoek blijkt dat klanten het instappen zeer waarderen met een 8,9, tegenover een landelijk gemiddelde van 8,8. Ook het vinden van een zitplaats scoort hoog, met een 8,3 ten opzichte van het landelijke gemiddelde van 8,2.

SOCIALE VEILIGHEID

Bij Qbuzz staat een veilige omgeving voor zowel onze klanten als medewerkers hoog in het vaandel. Uit het onderzoek blijkt dat klanten de sociale veiligheid in het algemeen beoordelen met een 7,9. Ter vergelijking: in 2021 was dit een 7,7, in 2022 een 7,8 en in 2023 opnieuw een 7,7. Daarmee scoren we nu duidelijk boven het landelijke gemiddelde van 7,7.

Ook tijdens de rit voelen klanten zich (meestal) veilig; dit waarderen zij met een 8,4, wat hoger is dan het landelijke gemiddelde van 8,2. De waardering voor veiligheid tijdens de rit was in 2021 een 8,3, in 2022 een 8,2 en in 2023 eveneens een 8,2.

Wat betreft de veiligheid rondom haltes en stations geven onze klanten een score van 8,0, tegenover het landelijke gemiddelde van 7,7. In de afgelopen jaren lag deze waardering op 7,9 (2021), 7,9 (2022) en 7,7 (2023).

BRONVERMELDING

Bron: OV Klantenbarometer <https://www.ovklantenbarometer.nl>

Contactgegevens:

Qbuzz BV Piet Mondriaanplein 31, 3812 GZ AMERSFOORT
Telefoon: 0900- 525 2241