



Connexxion Rail Jaarverslag kwaliteit 2011

connexxion

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Kwaliteitindicatoren	4
3.	Contactgegevens:	7

1. Inleiding

Inleiding

Connexxion verzorgt de Valleilijn en exploiteert hiermee de railvervoerverbinding tussen Amersfoort en Ede-Wageningen. In 2011 zijn 40,6 miljoen reizigerskilometers gerealiseerd.

In dit verslag wordt rapportage gedaan over de kwaliteit- en service aspecten van de rail dienstverlening van Connexxion over 2011. Deze rapportage sluit aan bij artikel 28 van de verordening 1371/2007 en de Quality Standards zoals ontvangen van ILT op 11 juli 2011. Connexxion Rail is gecertificeerd voor NEN-EN-ISO 9001:2008.

Ontwikkelingen

Connexxion heeft de concessie SAN gewonnen waarmee de treinverbindingen Arnhem-Doetinchem vanaf december 2012 door Connexxion geëxploiteerd gaat worden.

Beoordeling reiziger

Net als in 2010 heeft de reiziger de Valleilijn in 2011 beoordeeld als de beste regionale treinverbinding van Nederland. De Valleilijn is in 2011 gestegen van de 9^e plaats naar de 6^e plaats.

Conclusies

De evaluatie heeft plaatsgevonden in april 2012 en heeft m.b.t. de kwaliteit en services aspecten en het kwaliteit managementsysteem geresulteerd in de volgende conclusies:

- De effectiviteit van het systeem voldoet aan de beoogde functie ervan.
- De doelstellingen zijn gerealiseerd.
- De Connexxion Beleidsverklaring KVGM behoeft geen aanpassing.

2. Kwaliteitindicatoren

Tabel 1: Indicatoren volgens artikel 28 van de verordening EU 1371/2007

Informatie en vervoersbewijzen	Rapportage en Prestaties 2011
De wijze van verstrekken van reisinformatie tijdens de reis	Reisinformatie wordt verstrekt via: - 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 Pro-rail. 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 en via www.9292.nl .
Aanwezige faciliteiten voor het verstrekken van vervoersbewijzen	Op alle stations zijn kaartverkoopautomaten aanwezig. - Op Barneveld Centrum persoonlijke verkoop van vervoerbewijzen in het stationsgebouw bij McLevi, ma-vrij 09.00-20.00, za 16.00-20.00; - 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.
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 Mc Levi's.
De wijze waarop informatie aan gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit verstrekt wordt	Informatie aan gehandicapte personen wordt vertrekt via de regulier kanalen zoals de site www.valleilijn.nl en www.9292.nl , en via Tickets en Services Amersfoort en Ede-Wageningen. Daarnaast is een procesleider aanwezig op perron station Amersfoort.
Stiptheid van diensten, en algemene beginselen om te gaan met hinder voor dienstverlening	
<i>Vertragingen</i> De totale gemiddelde vertraging van diensten in% per categorie van de dienst % vertraging bij vertrek % vertraging bij aankomst % Vertraging van minder dan 60 minuten % Vertraging van 60 - 119 minuten % Vertraging van 120 minuten of meer % van de gemiste aansluitingen met andere treinen	2,7 % (binnen de norm van 3 minuten). 1,5 % uit Ede Wageningen, 3,7 % uit Amersfoort. 1,9 % in Amersfoort en 1,6 % in Ede Wageningen. 0 % 0 % 0 % Geen cijfers bekend.
<i>Storingen</i> Bestaan en korte beschrijving van rampenplannen, crisismanagement plannen	Procedures in geval van calamiteiten zijn beschreven en er is een contract afgesloten met Pro-rail verkeerleiding incidentenregie.
Uitvallen van diensten	
Annulering van diensten als onderdeel van alle diensten in % per categorie van de dienst	1,1 %

Netheid van rollend materieel en het station (luchtkwaliteit in rijtuigen, hygiëne van sanitaire voorzieningen, enz.)	
- Interval van reinigen - Technische metingen voor de luchtkwaliteit (bijvoorbeeld de hoogte van CO2 in ppm) - Beschikbaarheid van toiletten	Het interieur wordt dagelijks gereinigd het exterieur om de 48 uur. De directe luchtemissies van de Valleilijn zijn zeer beperkt omdat elektrische treinen worden ingezet. In de Valleilijn treinen zijn <i>geen</i> toiletten beschikbaar.
Klanttevredenheidsonderzoek	Klantenbarometer 2011
- Stiptheid van treinen - Informatie aan de reizigers in geval van vertraging of annulering - Nauwkeurigheid en beschikbaarheid van informatie over treintijden / platforms - Consequent goed onderhoud / uitstekende staat van treinen - Hoge mate van beveiliging van de trein / in station - Netheid van de binnenkant van de trein - Het verstrekken van nuttige informatie tijdens de gehele reis - De responstijden op verzoeken om informatie op stations - De beschikbaarheid van goede kwaliteit zijn toiletten op elke trein - Hygiëne en onderhoud van stations tot een hoge standaard - De toegankelijkheid van het station en treinen - Hulp verlenen aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit	8 6,2 7,5 7,5 7,8 7,5 7,5 6,2 N.v.t. 7,8 8,6 8,6
Klachtenbehandeling en terugbetalingen wegens niet-naleving van de kwaliteitsnormen van de dienst	
Op welke wijze informeren spoorwegondernemingen de passagiers over hun rechten en verplichtingen uit hoofde van Verordening 1371/07 bij de verkoop van tickets op grond van artikel 29. De gehanteerde procedure. Aantal klachten en het resultaat: categorieën van klachten klachten behandelde klachten gemiddelde responstijd eventueel ondernomen verbeteracties	Dit is vermeldt op de website www.valleilijn.nl en in de Reiswijzer. Verspreiding van infofolder in de trein. Zie tabel 2 1.095 1.062 13 dagen - Overleg Pro-rail vertrek en aankomsttijden. - Aandringen Pro-rail verbetering infoplus en extra aandacht omroepen bij vertragingen en calamiteiten. - Diverse acties met betrekking tot OV chipcard.
Bijstand aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit	
Gehanteerde hulp procedure. Aantal gevallen van bijstand per categorie van de dienst en in procenten	Connexxion verleent geen directe bijstand. Op Amersfoort en Ede-Wageningen kan de reiziger via NS bijstand aanvragen.

Tabel 2: Klachten categorieën

Categorie	Aantal
Dienstregeling	24
Halte	0
Incidenten	8
Informatievoorziening	21
Klantenservice	4
Milieu	2
OV Chipcard	905
Personeel	14
Sociale veiligheid	1
Stiptheid	57
Vervoersbewijzen	28
Voertuig	31
Totaal	1.095

3. Contactgegevens

Connexxion Klantenservice Openbaar Vervoer
Postbus 357
8260 AJ Kampen

www.connexxion.nl



0900 - 266 63 99



klantenservice@connexxion.nl



Antwoordnummer 2125, 8270 WB IJsselmuiden