



Veolia Transport Rail BV

Jaarverslag kwaliteit 2011



Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
2	Kwaliteitindicatoren.....	4
3	Contactgegevens.....	8

1. Inleiding

Inleiding

Veolia Transport Rail exploiteert de Heuvellandlijn de railvervoerverbinding tussen Kerkrade Centrum en Maastricht Randwyck en de Maaslijn, de railvervoerverbinding tussen Roermond en Nijmegen. In 2011 zijn 228,4 miljoen reizigerskilometers gerealiseerd (56,5 miljoen op de Heuvellandlijn en 171,9 miljoen op de Maaslijn).

In dit verslag wordt rapportage gedaan over de kwaliteit- en service aspecten van de dienstverlening van Veolia Transport Rail BV 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. Veolia Transport Rail BV is gecertificeerd voor NEN-EN-ISO 9001:2008.

Beoordeling reiziger

Net als in 2010 heeft de reiziger in 2011 de Heuvellandlijn beoordeeld met een 7,5 en de Maaslijn met een 6,9.

Conclusies

In december 2011 heeft er een audit plaats gevonden voor de ISO 9001:2008 met als resultaat dat de certificering weer verlengd is voor 1 jaar.

- De effectiviteit van het systeem voldoet aan de beoogde functie ervan.
- De doelstellingen zijn gerealiseerd.

2. Kwaliteitsindicatoren

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

1. Informatie en vervoerbewijzen	Rapportage en prestaties over 2011																		
• Verstrekking van reisinformatie tijdens de reis • Afhandeling van verzoeken om informatie op het station • Hoe vindt de reiziger de informatie over treintijden, tarieven en platforms • Faciliteiten voor het kopen van vervoersbewijzen • Beschikbaarheid van personeel op het station voor informatievoorziening en kaartverkoop • Hoe informatie aan gehandicapten en personen met een beperkte mobiliteit wordt verstrekt	Reisinformatie wordt verstrekt via: • Infoschermen in de trein • Omroep van de stations in de trein • Tweets via Twitter • Veolia website via internet Informatieverzoeken worden behandeld door de statische infostaten op de perrons en via Infoplus omroep op de stations door ProRail. Via de omroeper kunnen extra omroep berichten omgeroepen worden. Informatie over tijden, tarieven en platforms wordt verstrekt via de site www.veolia-transport.nl en via www.9292.nl Op alle stations zijn kaartverkoopautomaten aanwezig. In Heerlen, Maastricht, Venlo en Roermond zijn Veolia Servicepunten. In Nijmegen is Tickets en Services van NS. Op alle Veolia stations staan automaten geplaatst waar chipkaartproducten afgehaald kunnen worden en waar geld op de chipkaart geladen kan worden. Medewerkers zijn beschikbaar op de stations Heerlen, Maastricht, Roermond, Venlo en Nijmegen. Op de stations Kerkrade, Landgraaf, Valkenburg en Venray wordt info en hulp verleend door een taxichauffeur die door Veolia ingezet wordt na aanmelding bij het bureau AVG. Informatie aan gehandicapte wordt verstrekt via de websites www.veolia-transport.nl en www.9292.nl en via de medewerkers van Tickets en Service op de knooppuntstations.																		
2. Stiptheid van diensten en algemene beginselen naar omgaan met verstoring van diensten																			
<i>Vertragingen</i> Over het geheel genomen gemiddelde vertraging van diensten in % per categorie van dienst (voor Veolia is dit regionaal). • % 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	Voor Veolia betreft het regionale diensten. <u>Punctualiteit</u> <table><tr><td></td><td>Vertrek punctualiteit</td><td>Vertraging bij vertrek</td></tr><tr><td>Maaslijn:</td><td>96,9%</td><td>3,1%</td></tr><tr><td>Heuvellandlijn:</td><td>97,7%</td><td>2,3%</td></tr></table> <table><tr><td></td><td>Aankomst punctualiteit</td><td>Vertraging bij aankomst</td></tr><tr><td>Maaslijn:</td><td>94,4%</td><td>5,6%</td></tr><tr><td>Heuvellandlijn:</td><td>97,4%</td><td>2,6%</td></tr></table> Toelichting: De vertrek- resp. aankomstpunctualiteit wordt uitgedrukt in een % van het aantal treinen dat		Vertrek punctualiteit	Vertraging bij vertrek	Maaslijn:	96,9%	3,1%	Heuvellandlijn:	97,7%	2,3%		Aankomst punctualiteit	Vertraging bij aankomst	Maaslijn:	94,4%	5,6%	Heuvellandlijn:	97,4%	2,6%
	Vertrek punctualiteit	Vertraging bij vertrek																	
Maaslijn:	96,9%	3,1%																	
Heuvellandlijn:	97,7%	2,3%																	
	Aankomst punctualiteit	Vertraging bij aankomst																	
Maaslijn:	94,4%	5,6%																	
Heuvellandlijn:	97,4%	2,6%																	

	op tijd vertrekt resp. aankomt = een vertraging van < 3 minuten op de relevante stations. Maaslijn: Roermond, Venlo en Nijmegen. Heuvellandlijn: Kerkrade Centrum en Maastricht. <u>Aansluitingen</u> Gemiste Aansluitingen Maaslijn: 9,3% Heuvellandlijn: 7,1%												
<i>Storingen</i> Bestaan en een korte beschrijving van rampenplannen, crisisbeheersingsplannen	Procedures in geval van calamiteiten zijn beschreven en er is een contract met ProRail in het kader van het calamiteitenplan Rail.												
3. Uitval van diensten													
Annulering van diensten als onderdeel van alle diensten in % per categorie van de dienst	<table><tr><td></td><td>Opgeheven trainactiviteiten</td><td>Treinuitval</td></tr><tr><td></td><td>ProRail</td><td>Veolia</td></tr><tr><td>Maaslijn:</td><td>0,56%</td><td>0,42%</td></tr><tr><td>Heuvellandlijn:</td><td>0,65%</td><td>0,33%</td></tr></table> Toelichting: • Opgeheven trainactiviteiten: de uitval volgens de opgeheven trainactiviteiten van ProRail wordt bepaald o.b.v. het aantal gemeten versus geplande doorkomsten op vaste detectiepunten op beide treinlijnen. • Treinuitval: de uitval volgens de treinuitval van Veolia is na correctie van de inzet van treinvervangend trein- en busvervoer.		Opgeheven trainactiviteiten	Treinuitval		ProRail	Veolia	Maaslijn:	0,56%	0,42%	Heuvellandlijn:	0,65%	0,33%
	Opgeheven trainactiviteiten	Treinuitval											
	ProRail	Veolia											
Maaslijn:	0,56%	0,42%											
Heuvellandlijn:	0,65%	0,33%											
4. Netheid van rollend materieel en stationsfaciliteiten (luchtkwaliteit in rijtuigen, hygiëne van sanitaire voorzieningen, enz.)													
• Interval van reinigen • Technische metingen voor de luchtkwaliteit (bijvoorbeeld niveau van CO₂ in ppm) • Beschikbaarheid van toiletten	Het interieur wordt dagelijks gereinigd en het exterieur 3 keer per 2 weken. De directe luchtemissie van de Heuvellandlijn is zeer beperkt daar er elektrisch materieel ingezet wordt. Het dieselmaterieel van de Maaslijn voldoet aan stage Euro 3. Zowel op de Maaslijn als op de Heuvellandlijn zijn de treinen voorzien van voor gehandicapten toegankelijke toiletten. De lediging van de toiletten gebeurt op een milieu vriendelijke wijze in Heerlen en Venlo.												
5. Klanttevredenheidsonderzoek													
	Klantenbarometer 2011												
• Stiptheid van de treinen • Informatie aan de reizigers in geval van vertraging of annulering • Nauwkeurigheid en beschikbaarheid van informatie over treintijden / perrons	<table><tr><td>Maaslijn:</td><td>Heuvellandlijn:</td></tr><tr><td>7,4</td><td>8,1</td></tr><tr><td>6,3</td><td>6,3</td></tr><tr><td>7,3</td><td>7,5</td></tr></table>	Maaslijn:	Heuvellandlijn:	7,4	8,1	6,3	6,3	7,3	7,5				
Maaslijn:	Heuvellandlijn:												
7,4	8,1												
6,3	6,3												
7,3	7,5												

• Consequent goed onderhoud / uitstekende conditie van treinen • Hoog niveau van veiligheid op de trein en in het station • Netheid van de binnenkant van de trein • Verstrekken van nuttige informatie tijdens de reis • Responstijden op verzoeken om informatie op stations • Beschikbaarheid van goede kwaliteit toiletten op elke trein • Netheid en onderhoud van stations naar een hoge standaard • Toegankelijkheid van station en treinen • Hulp verlenen aan gehandicapten en personen met een beperkte mobiliteit	7,3 7,7 7,7 7,6 6,8 7,5 6,8 6,8 7,0 7,0 6,7 6,7 6,8 6,8 8,6 8,7 7,7 7,7
6. Klachtenafhandeling en terugbetalingen wegens niet-naleving van de kwaliteitsnormen van de dienst	
• Hoe informeren spoorwegondernemingen passagiers over hun rechten en plichten uit hoofde van verordening 1371/07 bij de verkoop van tickets volgens artikel 29. • De gehanteerde procedure • Aantal klachten en de resultaten ○ Klachtencategorieën ○ Ontvangen klachten ○ Verwerkte klachten ○ Gemiddelde reactietijd ○ Mogelijke verbeteracties	• Dit is vermeld op onze website www.veolia-transport.nl • Reizigers kunnen op diverse manieren een klacht indienen bij Veolia, via Mijn Veolia, via e-mail en telefonisch. • Klachten worden volgens een standaard-procedure behandeld en afgehandeld, waarbij o.a. elke klacht wordt beoordeeld of deze al dan niet gegrond is. • Provincie Limburg als opdrachtgever, toetst steekproefsgewijs deze kwalificatie. Klachtencategorieën: zie tabel 2. Ontvangen klachten Maaslijn: 4.466 Heuvellandlijn: 3.222 Het aantal verwerkte klachten is gelijk aan het aantal ontvangen klachten. Gemiddelde reactietijd Maaslijn: 8,3 dagen Heuvellandlijn: 7,0 dagen • Er wordt gewerkt aan de verkorting van de gemiddelde reactietijd als verbeteractie.

	83% van de klachten van de trein heeft betrekking op de OV-chipkaart
7. Bijstand aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit	
- Gehanteerde hulp procedure - Aantal gevallen van bijstand per categorie van de diensten en in procenten	- Veolia Transport Rail verleent directe bijstand aan gehandicapten in Kerkrade Centrum, Landgraaf, Heerlen, Valkenburg, Maastricht, Roermond, Venlo, Venray en Nijmegen. Via het bureau AVG kan de hulp aangevraagd worden. - Via bureau AVG hebben wij aantallen van geboden hulp in 2011 bij het in- en uitstap proces ontvangen. Kerkrade Centrum 258, Landgraaf 22, Valkenburg 84, Venray 97. Helaas kan AVG momenteel nog geen gegevens leveren van verleende hulp op de andere stations.

Tabel 2: Klachten categorieën

Categorie	Maaslijn	Heuvellandlijn
Plaatsbewijzen	37	25
Klantenservice	34	14
Diversen	48	13
Procesverbaal	53	7
Chipkaart	3.427	2.964
Toegankelijk	10	1
Dienstregeling ontwerp/vvk	18	7
Dienstregeling uitvoering/Rayon	670	132
Personeel	50	27
Voertuig	84	14
Halte	10	4
Informatie Dienstregeling	18	13
Informatie OVR	7	1
Totaal	4.466	3.222

3. Contactgegevens

Veolia Klantenservice
Spoorlaan 21c
5038 CB Tilburg

www.veolia-transport.nl

☎ 088 – 076 11 11