



Connexxion Openbaar Vervoer NV

Jaarverslag Kwaliteit 2013

Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Kwaliteitindicatoren	5
3.	Contactgegevens:	7

1. Inleiding

Inleiding

Connexxion exploiteert de spoorvervoerverbinding tussen Amersfoort en Ede-Wageningen (Valleilijn) en de spoorvervoerverbinding Arnhem-Doetinchem.

In dit verslag wordt rapportage gedaan over de kwaliteit- en service aspecten van de spoorwegdienstverlening van Connexxion over 2013. 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 Openbaar Vervoer NV, afdeling Rail is gecertificeerd voor NEN-EN-ISO 9001:2008.

Ontwikkelingen

Valleilijn

Eind 2012 is op de Valleilijn het station Hoevelaken in gebruik genomen, het aanbod van reizigers overtreft de verwachtingen. In 2013 is alles in het werk gesteld om per december een 15 minuten bediening te realiseren. Na uitvoerig overleg met NS is dit gelukt en zal in 2014 het aantal reizigers verder groeien.

In 2013 is verder inhoud gegeven aan het ontwerp van Barneveld zuid station. Bouw vindt plaats in 2014 en de opening is gepland in februari 2015. De robuustheid vergrotende maatregelen zouden bij indienststelling van het station beschikbaar zijn maar zullen pas in Q3 van 2016 opgeleverd worden. Daarnaast is er gestart met een uitwerking van de 2e fase robuustheid vergrotende maatregelen.

In 2013 is ook gestart met ontwikkelateliers voor de kwartierdienst naar Ede Wageningen en doortrekken van de Valleilijn naar Arnhem.

Op Barneveld Noord is het project “prettig wachten op kleine stations” opgeleverd, in Barneveld Centrum is realisatie in 2014 voorzien.

Breng

Na een moeizame start bij Breng is in 2103 vooral gewerkt aan het vergroten van de robuustheid van de dienstregeling door invoering van een operationeel overleg met alle partijen in het gebied. De problemen rond het emplacement Arnhem Berg zijn in kaart gebracht en stuk voor stuk geanalyseerd en opgelost. Het aanleggen van een LWA wissel zal een deel van de restant problematiek oplossen. Ook zijn er besluiten genomen over infrastructurele problemen zoals het dubbelspoor tussen Didam en Zevenaar en het aanleggen van een opstelterrein in Doetinchem.

ERTMS

In 2013 is deelgenomen aan de discussie over ERTMS, niet alleen als veiligheidssysteem maar zeker ook vanuit besturing, bijsturing en capaciteit oplossing

LTSA

Er is deelgenomen aan de discussies omtrent de Lange termijn spoor agenda die begin 2014 in concept is verschenen.

Beoordeling reiziger

De reiziger heeft de Valleilijn in 2013 beoordeeld met een 7.7 (2012: 7.6) en de treindienst Arnhem-Doetinchem met 7.3.

Conclusies

De evaluatie heeft plaatsgevonden in maart 2014 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 2013
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 , www.breng.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. - 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 niet bekend - Zevenaar kiosk; openingstijden niet bekend.
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. Op de SAN 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 vertrekt via de regulier kanalen zoals de site www.valleilijn.nl , www.breng.nl en www.9292.nl . en via Tickets en Services Amersfoort en Ede-Wageningen. Daarnaast is een procesleider aanwezig op perron station Amersfoort. Op de lijn Arnhem Doetinchem kunnen reizigers via NS assistentie aanvragen voor de stations Arnhem, Zevenaar en Doetinchem.
Stiptheid van diensten, en algemene beginselen om te gaan met hinder voor dienstverlening	
<i>Vertragingen</i> <i>De totale gemiddelde vertraging van diensten in % per categorie van de dienst</i> % vertraging bij vertrek % vertraging bij aankomst % Vertraging van minder dan 60 minuten % Vertraging van 60 - 119 minuten	Binnen de norm van 3 minuten SAN aankomst Doetinchem 91,1% aankomst Arnhem 84,5% Valleilijn aankomst Amersfoort 96,4% aankomst Ede Wageningen 96,9 % 1,2% uit Ede Wageningen, 2,9% uit Amersfoort. 2,7% in Amersfoort en 3,1% in Ede Wageningen. 0%. In verband met 15 minutendienst worden ritten van 10 minuten of meer uit de dienst genomen of

% Vertraging van 120 minuten of meer	keren, zowel SAN als Valleilijn. 0%.	
% van de gemiste aansluitingen met andere treinen	Geen cijfers bekend.	
Storingen 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%	
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. De motoren van de dieseltreinen van de SAN voldoen aan EU Fase IIIB norm. In de Valleilijn treinen zijn <i>geen</i> toiletten beschikbaar. In de SAN treinen zijn <i>geen</i> toiletten beschikbaar.	
Klanttevredenheidsonderzoek	Klantenbarometer 2013	
	Valleilijn	SAN
- 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	8.1 6.2 7.8 7.7 7.9 7.7 7.8 - - - 8.7 8.7	6.4 5.8 7.1 7.7 7.6 7.7 7.1 - - - 8.7 8.7
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	Dit is vermeldt op de website www.valleilijn.nl, www.breng.nl en in de Reiswijzer. Verspreiding van infofolder in de trein. Zie tabel 2 724 724	

gemiddelde responstijd eventueel ondernomen verbeteracties	23,9 dagen voor SAN en 9,3 dagen voor de Valleilijn - Bijsturing vertrek en aankomsttijden. - Extra aandacht omroepen bij vertragingen en calamiteiten. - Verbetering werking 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. Voor SAN traject kan dit op de stations Arnhem, Zevenaar en Doetinchem.

Tabel 2: Klachten categorieën

Categorie	2013 Valleilijn/San
Dienstregeling	54
Halte	6
Incidenten	9
Informatievoorziening	52
Klantenservice	17
Milieu	10
OV Chipcard	325
Personeel	36
Sociale veiligheid	2
Stiptheid	141
Vervoersbewijzen	41
Voertuig	31
Totaal	724

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