

Quality Report Rail 2013



Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Informatie en vervoersbewijzen.....	4
Stiptheid van diensten en verstoringen	5
Treinuitval.....	6
Netheid van de trein.....	6
Klanttevredenheidsonderzoek	7
Klachtenafhandeling.....	8
Reizigers met een lichamelijke beperking	8

Bijlage 1



Inleiding

Syntus algemeen

Het afgelopen jaar is een uitdagend jaar geweest voor Syntus. Het doorvoeren van maatregelen uit een omvangrijk managementplan heeft er toe geleid dat we onze financiële situatie hebben gestabiliseerd en een basis hebben gelegd voor verdere groei. Dit is nodig voor het realiseren van onze strategie “gezond maken gezond groeien”. In 2013 is Syntus van start gegaan met een “nieuw” Syntus en hebben wij ook een nieuwe visie en strategie geformuleerd voor de periode 2013 -2017. Onze visie luidt: Wij geloven dat openbaar vervoer logisch moet zijn. Onze gasten bereiken op een ontspannen en veilige wijze hun bestemming. Of het nu werken, school, recreëren of ontmoeten is, Syntus presteert. Onze ambitie is (on) gewoon goed te zijn, in de gewone dingen: een veilige reis, altijd goed geïnformeerd en een chauffeur als gastheer en gastvrouw.

In dit Kwaliteitsverslag (verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement van de Raad van oktober 2007, staan de minimum kwaliteitsnormen voor dienstverlening verder omschreven. In bijlage III van deze verordening wordt aangegeven welke onderwerpen er aan de orde dienen te komen:

- Informatie en vervoerbewijzen;
- Stiptheid van de diensten en algemene beginselen om te reageren op dienstverstoringen;
- Uitvallen van diensten;
- Netheid van rollend materieel en netheid van stationsfaciliteiten (luchtkwaliteit in rijtuigen, hygiëne van sanitaire voorzieningen, enz.);
- Klanttevredenheidsonderzoek;
- Klachtafhandeling;
- Terugbetalingen en schadevergoeding wegens niet voldoen aan de dienstkwaliteitsnormen;
- Bijstand aan gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit;

The European Railway Agency heeft ook een document (JS/290311) opgesteld met deze hierboven genoemde zeven onderwerpen verder uitgewerkt. Volgens dit document is dit kwaliteitsrapport opgesteld.

De totale vloot van Syntus in december 2013 bestond uit 386 bussen en 9 treinstellen waarmee Syntus 30 miljoen reizigers heeft vervoerd. Het aantal gereden trein kilometers bedraagt 1.874.381 kilometer over 56 kilometer spoor.

De baanvakken die Syntus in 2013 heeft bediend zijn:

Almelo – Marienberg (in opdracht van Connexxion)

Hengelo – Bad Bentheim

Zutphen – Oldenzaal

Informatie en vervoersbewijzen

Verstrekken van informatie tijdens de reis

Tijdens de reis wordt een reiziger op de hoogte gehouden door middel van TFT-schermen die in onze treinen aanwezig zijn. Op de schermen wordt afwisselend informatie gegeven over de huidige reis (inclusief vertragingen en overstapmogelijkheden), algemene informatie (o.a. omleidingen en tariefinformatie) en infotainment.

Naast deze TFT-schermen maken wij gebruik van omroepberichten. Zaken die omgeroepen (kunnen) worden zijn de naam van het eerstvolgende station, overstapmogelijkheden, tariefacties en algemene mededelingen. Ook hangen in onze treinen frames waarin posters met informatie kunnen worden opgehangen.

Daarnaast kan natuurlijk gebruik worden gemaakt van diverse apps/internetprogramma's die de juiste vertrektijd en het juiste vertrekperron aangeven (www.Syntus.nl, www.9292.nl, Twitter) en dat op een toegankelijke wijze door gratis wifi in de trein.

Verzoeken om informatie op het station

Wij hebben geen bemande stations, anders dan door NS bemande stations.

Voor vragen kunnen onze reizigers terecht bij onze Service & Controlemedewerkers. Ook kan onze klantenservice 24/7 worden gebeld.

Tot slot kan natuurlijk gebruik gemaakt worden van diverse apps/internetprogramma's die de juiste vertrektijd en het juiste vertrekperron aangeven.

Informatie over treintijden, tarieven en vertrekperrons

Op alle stations hangen spoorvertrekstaten. Op deze vertrekstaten kan de reiziger zien hoe laat de trein vertrekt, hoe lang deze over de reis doet en van welk perron de trein vertrekt. Ook is hierop de contactinformatie te vinden.

Naast spoorvertrekstaten worden reizigers geïnformeerd via de stationsomroep (met name bij verstoringen en afwijkingen) en door middel van dynamische vertrekboards (alleen op de grote stations - in ons geval Zutphen en Hengelo).

Ook hierbij kan gebruik gemaakt worden van diverse apps/internetprogramma's die de juiste vertrektijd en het juiste vertrekperron aangeven. Syntus biedt een Twitter account aan, waarop reizigers automatische berichten ontvangen over vertragingen.

Op station Enschede is een informatiepunt waar Syntus medewerkers reizigers verder kunnen helpen bij het aanschaffen van een anonieme chipkaart, opladen van het saldo, het "ophalen" van de in de (OVCK) webwinkel geplaatste bestellingen, informatiefolders en gevonden voorwerpen.

Faciliteiten om vervoersbewijzen te kopen

Op alle perrons staan één of meerdere kaartautomaten waar treinkaartjes verkocht worden van NS. De OV-chipkaart is de manier van reizen met ons openbaar vervoer. Deze kaart wordt overal in Nederland in de trein, bus, metro en tram gebruikt.

Naast de kaartautomaten kan op enkele grote stations (bij NS) ook bij het loket nog een kaartje gekocht worden. Op station Enschede heeft Syntus een informatiepunt waar anonieme OV-chipkaarten gekocht kunnen worden of waar voorzien kan worden in het opladen van het saldo en het ophalen van bestelde producten voor de persoonlijke OV-chipkaart.

Via internet kan de reiziger een persoonlijke OV-chipkaart aanschaffen (www.OV-chipkaart.nl) waarop reizigersproducten en saldo kunnen worden gezet. Op de zogenaamde afhaalmachines kunnen de bestelde producten worden opgehaald en kan het saldo worden opgewaardeerd. Via de adresvinder www.ov-chipkaart.nl/adresvinder kan de reiziger OV-chipkaart servicepunten vinden in heel Nederland.

Om onze mindervalide reizigers te voorzien van informatie wordt gebruik gemaakt van: Internet (www.syntus.nl) en de Syntus klantenservice: Telefoonnummer: +31 (0)88 0331360 (lokaal tarief)

De website ov-chipkaart.nl biedt de mogelijkheid om de site voor te laten lezen en is beschikbaar in het Engels.

De website van Syntus heeft het keurmerk drempelvrij.

Dit keurmerk is een Nederlands kwaliteitsmerk voor toegankelijke websites waar mensen met een visuele, auditieve, verstandelijke en motorische handicap, maar ook senioren, mensen met kleurenblindheid, mensen met dyslexie en mensen die Nederlands als tweede taal spreken baat bij hebben.

Stiptheid van diensten en verstoringen

Vertragingen

Syntus verricht alleen regionale treindiensten en beschikt niet over internationale en interlokale spoorlijnen.

	Jan	feb	mrt	april	mei	juni	juli	aug	sep	okt	nov	dec	totaal 2013
Cijfers													
Punctualiteit deze maand	92,60%	93,00%	93,30%	95,20%	93,70%	95,50%	95,60%	95,30%	94,80%	91,50%	90,60%	94,00%	93,76%
Vershil t.o.v. vorige maand	-0,30%	0,43%	0,84%	1,34%	-1,45%	1,72%	0,13%	-0,34%	-0,48%	-3,26%	-0,93%	1,00%	-0,11%
Uitval deze maand	2,30%	3,60%	1,20%	1,50%	1,00%	0,90%	1,60%	0,13%	1,00%	1,50%	1,60%	1,20%	1,46%

bron: PAB, NVGB.v2

Bovenstaande tabel geeft de punctualiteit van onze treindienstregeling weer. De cijfers zijn afkomstig van ProRail. In dit overzicht wordt er geen onderscheid gemaakt tussen aankomende en vertrekkende treinen. Vertragingen groter dan 60 minuten betekent over het algemeen een vervallen rit. Zie bijlage 1 voor verdere informatie over punctualiteit.

Verstoringen

De grote stations die Syntus aandoet (Almelo/ Hengelo/ Zutphen) hebben een calamiteitenplan voor zowel reizigers als machinisten. Deze plannen zijn binnen Syntus verspreid onder de leidinggevenden (incl. wachtdienst), machinisten en de Syntus verkeersleiding (SVL).

In het handboek machinisten is een hoofdstuk opgenomen "afwijkend vervoersproces" waarin omschreven staat "hoe te handelen bij incidenten en onregelmatigheden. De inhoud van dit proces wordt jaarlijks getoetst en indien nodig aangepast.

Syntus heeft een 24/7 professionele wachtdienstorganisatie. Daar waar mogelijk verlenen wij onze medewerking bij rampenoefeningen. Mocht er zich een calamiteit voordoen waardoor onze treindienst stagneert, dan heeft Syntus een alternatief vervoersplan met bussen, om haar passagiers verder te vervoeren. Er vindt op het niveau van de diverse regiecentra structureel overleg plaats om met elkaar van gedachten te wisselen en ervaringen te delen.

Treinuitval

Treinstremming

Bij geplande stremmingen zet Syntus volgens een vast e dienstregeling bussen in. Omdat wij het personen vervoer in deze regio beheren zijn wij ook instaat om bij ongeplande treinstremmingen snel voor vervangend vervoer te zorgen.

Netheid van de trein

Door de overzichtelijke indeling van onze treinen en cameratoezicht ontstaat een grote mate van toezicht.

Reiniging treinstellen

Wij vervoeren onze gasten in een frisse trein. De reinheid wordt geborgd door dagelijkse schoonmaak en het preventief vervangen/ onderhouden van slijtage delen. Hierdoor ontstaat een gedegen indruk waardoor het prettig vertoeven is.

Luchtkwaliteit in de trein

Bij prettig vervoer speelt de luchtkwaliteit een belangrijke rol, vooral bij extreem weer en grote aantallen passagiers moet er op de luchtkwaliteit kunnen worden vertrouwd. Syntus hanteert derhalve een strenge controle/onderhoud interval.

Klanttevredenheidsonderzoek

OV-klantenbarometer

De OV-klantenbarometer is het klanttevredenheidsonderzoek voor het regionaal openbaar vervoer. Het is een landelijk onderzoek naar de mening van reizigers in het stads- en streekvervoer. Jaarlijks vindt dit onderzoek plaats in de periode van eind oktober tot begin december. Het belangrijkste doel van de OV - klantenbarometer is OV-autoriteiten in staat te stellen de klantwaardering in hun concessies te vergelijken.

In het onderzoek van 2013 geven de reizigers van Syntus mbt de treinverbinding Zutphen – Hengelo – Oldenzaal de volgende cijfers:

	(2013)	(2012)
Algemeen cijfer van	7.2	6.9
Informatie en veiligheid	7.6	7.5
Rijcomfort	7.3	7.0
Tijd en doorstroming	6.4	6.8
Prijs	6.3	6.0

Het klantoordeel op de items met betrekking tot de rit:

Zitplaats	8,0
Netheid	6.6
Vriendelijkheid	7.2
Rijstijl	7.5
Geluid	5.8
Gemak instappen	8.5
Informatie algemeen	7.3
Informatie vertragingen	6.1
Gemak kopen vervoersbewijs	7.5
Tarief	4.9
Punctualiteit	7.4
Reissnelheid	7.6
Frequentie	6.5
Gebruiksgemak OV-chipkaart	6.8
Overstaptijd	5.9

Onderstaande cijfers laten het oordeel zien van de reizigers in de trein Zutphen-Hengelo-Oldenzaal voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid:

Het algemene cijfer mbt veiligheid:	7.7
De reiziger waardeert de veiligheid van de rit	8.0
De veiligheid per instaphalte wordt gewaardeerd	7.7

Jaarverslag kwaliteit 2013

Klachtenafhandeling

Syntus informeert haar reizigers over hun rechten en plichten uit hoofde van EU- verordening 1371/2007 bij de verkoop van tickets krachtens art 29. Syntus maakt de betreffende reisregels inzichtelijk aan haar klanten via haar website:

<http://www.syntus.nl/klantenservice/geld-terugvraag-.aspx>

<http://www.syntus.nl/klantenservice/geld-terugvraag-/geld-terug-trein.aspx>

Het aantal treingerelateerde suggesties dat in 2013 bij Syntus is binnengekomen, is als volgt gecategoriseerd:

Ontvangen klachten	2765
Behandelde klachten	2765
Gemiddelde responsetijd	2 dagen
Rit uitval	46
Trein te laat	32
Trein niet verschenen	51
Geen aansluiting	5
Vervangend vervoer	6

Het overgrote deel van de klachten gaat over het OVCK-systeem.

Reizigers met een lichamelijke beperking

Op veel stations, perrons en in de treinen vindt u tevens speciale voorzieningen. Onze treinen hebben allemaal een vloer die op dezelfde hoogte ligt als de perrons. Dat maakt de trein goed toegankelijk voor mensen die slecht ter been zijn en rolstoelgebruikers. Tevens zijn op een aantal stations verrijdbare bruggen aanwezig om zwaardere rolstoelen gemakkelijk in de trein te rijden. Op de "mindervalide" plek in de trein is ook een SOS knop aanwezig zodat er een spraakverbinding met de machinist tot stand komt.

Onze website heeft het keurmerk 'drempelvrij' en is daarmee geschikt voor onze gasten die reizen met een beperking.

OV-begeleiderskaart

Ook binnen Syntus is het mogelijk om van een OV-Begeleiderskaart gebruik te maken indien de reiziger als gevolg van een handicap niet in staat is zelfstandig van het openbaar vervoer gebruik te maken. Als de reiziger beschikt over een OV-Begeleiderskaart mag er gratis een begeleider meereizen.

Voor overige informatie: www.syntus.nl/reisinformatie/toegankelijkheid.aspx.

Contactgegevens

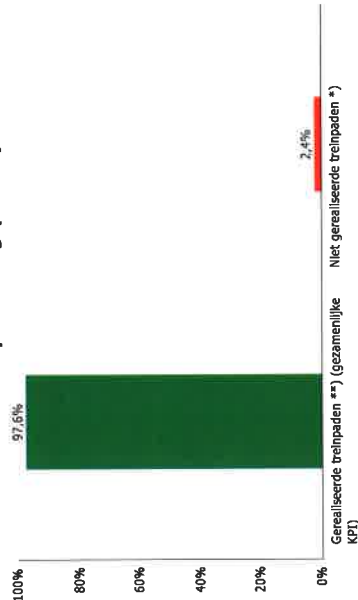
Syntus klantenservice
Antwoordnummer 429
7400 VB Deventer

Telefonisch: +31 (0)88 0331360 (lokaal tarief)

Dashboard KPI Treinpad Syntus

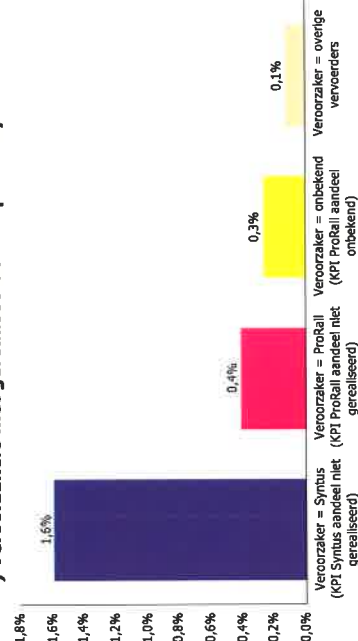
Gebruikte filters en normen		VL-Post	Treinserie(s)	Plantype	Vertragingnorm
Type trein	: Reizigerstreinen				
Periode	: Tussen 1-jan-2013 en 31-dec-2013				
Vervoerder	: Syntus				
VL-Regio	: Alle regio's				

Gerealiseerde treinpaden vs. gepland Syntus



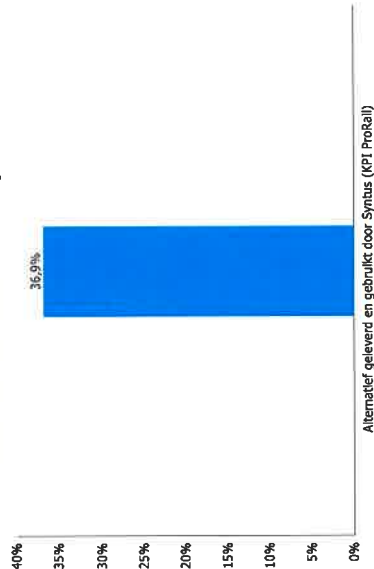
Norm	0,0%
------	------

*) Veroorzakers niet gerealiseerde treinpaden Syntus



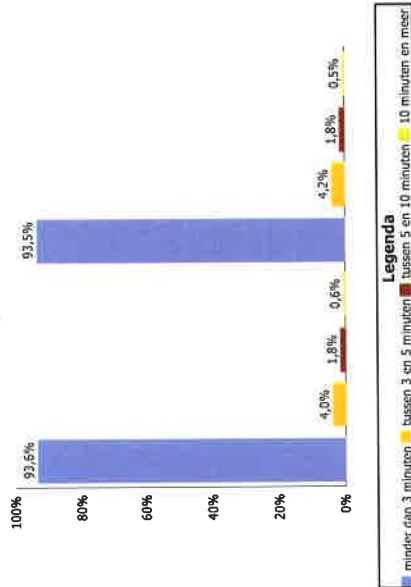
Norm	0,0%	0,0%	0,0%
------	------	------	------

Geleverde alternatieven aan Syntus



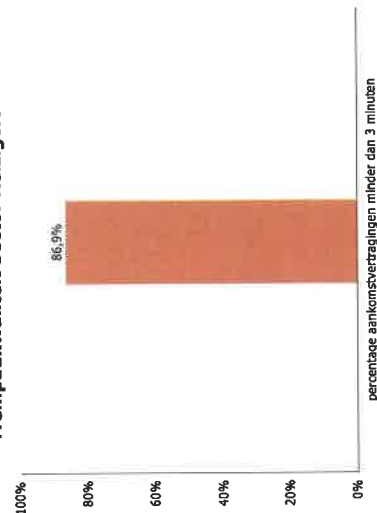
Norm	0,0%
------	------

**) Treinpadkwaliteit gerealiseerde treinpaden Syntus



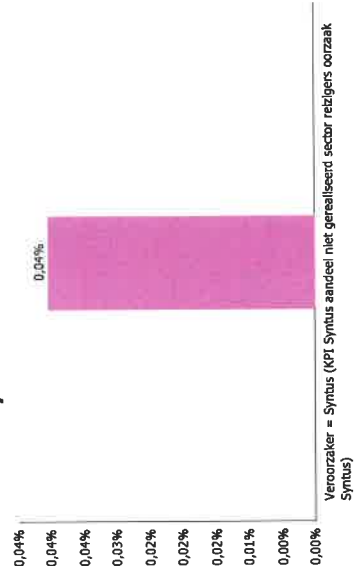
Legenda	tussen 3 en 5 minuten	tussen 5 en 10 minuten	10 minuten en meer
---------	-----------------------	------------------------	--------------------

Treinpadkwaliteit Sector Reizigers



Norm	0,0%
------	------

Niet gerealiseerde treinpaden Sector Reizigers waarvan Syntus de veroorzaker is



Norm	0,00%
------	-------