



# **Veolia Transport Rail BV**

## **Jaarverslag kwaliteit 2016**



## 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. Tot en met november 2016 zijn 181,2 miljoen reizigerskilometers gerealiseerd (137,2 miljoen op de Maaslijn en 44,0 miljoen op de Heuvellandlijn).

In dit verslag wordt rapportage gedaan over de kwaliteit- en service aspecten van de dienstverlening van Veolia Transport Rail BV over 2016 en wel over de periode januari tot en met november 2016. De reden van deze afwijkende periode is het einde van de concessieperiode op 11 december 2016. Vanaf 11 december 2016 is Arriva de nieuwe (trein)vervoerder in opdracht van de provincie Limburg. 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**

In 2015 heeft de reiziger de Maaslijn beoordeeld met een 7,0 en de Heuvellandlijn met een 7,6. De beoordelingscijfers over 2016 worden pas in maart/april 2017 bekend. De verwachting van Veolia is dat de cijfers in het algemeen hoger zullen worden vanwege het in 2016 gehouden project Welkom! dat als doel heeft om in het laatste concessiejaar nog beter te presteren dan in voorgaande jaren. Ook met de inzet van extra Lint- en Brengtreinen verwacht Veolia dat het rapportcijfer op de Maaslijn zal stijgen.

### **Conclusies**

In januari 2015 (in plaats van december 2014) heeft er over 2014 een audit plaats gevonden voor de ISO 9001:2008 met als resultaat dat de certificering weer verlengd is.

- 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 2016                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |                       |                        |           |       |      |                 |       |      |  |                        |                         |           |       |      |                 |       |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------|------------------------|-----------|-------|------|-----------------|-------|------|--|------------------------|-------------------------|-----------|-------|------|-----------------|-------|------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Verstrekking van reisinformatie tijdens de reis</li><li>• Afhandeling van verzoeken om informatie op het station</li><li>• Hoe vindt de reiziger de informatie over treintijden, tarieven en platforms</li><li>• Faciliteiten voor het kopen van vervoersbewijzen</li><li>• Beschikbaarheid van personeel op het station voor informatievoorziening en kaartverkoop</li><li>• Hoe informatie aan gehandicapten en personen met een beperkte mobiliteit wordt verstrekt</li></ul> | <p>Reisinformatie wordt verstrekt via:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Infoschermen in de trein</li><li>• Omroep van de stations in de trein</li><li>• Tweets via Twitter</li><li>• Veolia website via internet</li></ul> <p>Informatieverzoeken worden behandeld door de statische infostaten op de perrons en via Infoplus omroep op de stations door NS Reizigers. Via de omroeper kunnen extra omroep berichten omgeroepen worden.</p> <p>Informatie over tijden, tarieven en platforms wordt verstrekt via de site <a href="http://www.veolia-transport.nl">www.veolia-transport.nl</a> en via <a href="http://www.9292.nl">www.9292.nl</a></p> <p>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.</p> <p>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 worden na aanmelding bij het bureau AVG.</p> <p>Informatie aan gehandicapten wordt verstrekt via de websites <a href="http://www.veolia-transport.nl">www.veolia-transport.nl</a> en <a href="http://www.9292.nl">www.9292.nl</a> en via de medewerkers van Tickets en Service op de knooppuntstations.</p> |                         |                       |                        |           |       |      |                 |       |      |  |                        |                         |           |       |      |                 |       |      |
| 2. Stiptheid van diensten en algemene beginselen naar omgaan met verstoring van diensten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                       |                        |           |       |      |                 |       |      |  |                        |                         |           |       |      |                 |       |      |
| <p><i>Vertragingen</i></p> <p>Over het geheel genomen gemiddelde vertraging van diensten in % per categorie van dienst (voor Veolia is dit regionaal).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• % vertraging bij vertrek</li><li>• % vertraging bij aankomst<ul style="list-style-type: none"><li>○ % vertraging van minder dan 60 minuten</li><li>○ % vertraging van 60 – 119 minuten</li><li>○ % vertraging van 120 minuten of meer</li></ul></li></ul>                                                             | <p>Voor Veolia betreft het regionale diensten.</p> <p><u>Punctualiteit</u></p> <table><tr><td></td><td>Vertrek punctualiteit</td><td>Vertraging bij vertrek</td></tr><tr><td>Maaslijn:</td><td>96,0%</td><td>4,0%</td></tr><tr><td>Heuvellandlijn:</td><td>98,5%</td><td>1,5%</td></tr></table><br><table><tr><td></td><td>Aankomst punctualiteit</td><td>Vertraging bij aankomst</td></tr><tr><td>Maaslijn:</td><td>93,0%</td><td>7,0%</td></tr><tr><td>Heuvellandlijn:</td><td>98,5%</td><td>1,5%</td></tr></table>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         | Vertrek punctualiteit | Vertraging bij vertrek | Maaslijn: | 96,0% | 4,0% | Heuvellandlijn: | 98,5% | 1,5% |  | Aankomst punctualiteit | Vertraging bij aankomst | Maaslijn: | 93,0% | 7,0% | Heuvellandlijn: | 98,5% | 1,5% |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Vertrek punctualiteit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Vertraging bij vertrek  |                       |                        |           |       |      |                 |       |      |  |                        |                         |           |       |      |                 |       |      |
| Maaslijn:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 96,0%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 4,0%                    |                       |                        |           |       |      |                 |       |      |  |                        |                         |           |       |      |                 |       |      |
| Heuvellandlijn:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 98,5%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1,5%                    |                       |                        |           |       |      |                 |       |      |  |                        |                         |           |       |      |                 |       |      |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Aankomst punctualiteit                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Vertraging bij aankomst |                       |                        |           |       |      |                 |       |      |  |                        |                         |           |       |      |                 |       |      |
| Maaslijn:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 93,0%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 7,0%                    |                       |                        |           |       |      |                 |       |      |  |                        |                         |           |       |      |                 |       |      |
| Heuvellandlijn:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 98,5%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1,5%                    |                       |                        |           |       |      |                 |       |      |  |                        |                         |           |       |      |                 |       |      |



|                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |             |                                |             |  |         |        |           |       |       |                 |       |       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------|-------------|--|---------|--------|-----------|-------|-------|-----------------|-------|-------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>% van de gemiste aansluitingen met andere treinen</li></ul>                                                                                                              | <p>Toelichting:<br/>De vertrek- resp. aankomstpunctualiteit wordt uitgedrukt in een % van het aantal treinen dat op tijd vertrekt resp. aankomt = een vertraging van &lt; 3 minuten op de relevante stations.</p> <p>Maaslijn: Roermond, Venlo en Nijmegen.<br/>Heuvellandlijn: Kerkrade Centrum en Maastricht.</p> <p><u>Aansluitingen</u> Gemiste Aansluitingen<br/>Maaslijn: 7,0%<br/>Heuvellandlijn: 3,5%</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |             |                                |             |  |         |        |           |       |       |                 |       |       |
| <p><i>Storingen</i><br/>Bestaan en een korte beschrijving van rampenplannen, crisisbeheersingsplannen</p>                                                                                                      | <p>Procedures in geval van calamiteiten zijn beschreven en er is een contract met ProRail in het kader van het calamiteitenplan Rail.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             |                                |             |  |         |        |           |       |       |                 |       |       |
| <p><b>3. Uitval van diensten</b></p>                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |             |                                |             |  |         |        |           |       |       |                 |       |       |
| <p>Annulering van diensten als onderdeel van alle diensten in % per categorie van de dienst</p>                                                                                                                | <table><tr><td></td><td>Opgeheven<br/>Treinactiviteiten</td><td>Treinuitval</td></tr><tr><td></td><td>ProRail</td><td>Veolia</td></tr><tr><td>Maaslijn:</td><td>0,85%</td><td>0,74%</td></tr><tr><td>Heuvellandlijn:</td><td>0,47%</td><td>0,14%</td></tr></table> <p>Toelichting:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Opgeheven treinactiviteiten: de uitval volgens de opgeheven treinactiviteiten van ProRail wordt bepaald o.b.v. het aantal gemeten versus geplande doorkomsten op vaste detectiepunten op beide treinlijnen.</li><li>Treinuitval: de uitval volgens de treinuitval van Veolia is na correctie van de inzet van treinvervangend trein- en busvervoer. De hier genoemde cijfers zijn over 2016 t/m de maand september 2016.</li></ul> |             | Opgeheven<br>Treinactiviteiten | Treinuitval |  | ProRail | Veolia | Maaslijn: | 0,85% | 0,74% | Heuvellandlijn: | 0,47% | 0,14% |
|                                                                                                                                                                                                                | Opgeheven<br>Treinactiviteiten                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Treinuitval |                                |             |  |         |        |           |       |       |                 |       |       |
|                                                                                                                                                                                                                | ProRail                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Veolia      |                                |             |  |         |        |           |       |       |                 |       |       |
| Maaslijn:                                                                                                                                                                                                      | 0,85%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 0,74%       |                                |             |  |         |        |           |       |       |                 |       |       |
| Heuvellandlijn:                                                                                                                                                                                                | 0,47%                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 0,14%       |                                |             |  |         |        |           |       |       |                 |       |       |
| <p><b>4. Netheid van rollend materieel en stationsfaciliteiten (luchtkwaliteit in rijtuigen, hygiëne van sanitaire voorzieningen, enz.)</b></p>                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |             |                                |             |  |         |        |           |       |       |                 |       |       |
| <ul style="list-style-type: none"><li>Interval van reinigen</li><li>Technische metingen voor de luchtkwaliteit (bijvoorbeeld niveau van CO<sub>2</sub> in ppm)</li><li>Beschikbaarheid van toiletten</li></ul> | <p>Het interieur wordt dagelijks gereinigd en het exterieur 3 keer per 2 weken.</p> <p>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.</p> <p>Zowel op de Maaslijn als op de Heuvellandlijn zijn de treinen voorzien van gehandicapten toegankelijke toiletten. De lediging van de toiletten gebeurt op een milieu vriendelijke wijze in Heerlen en Venlo.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                          |             |                                |             |  |         |        |           |       |       |                 |       |       |
| <p><b>5. Klanttevredenheidsonderzoek</b></p>                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |             |                                |             |  |         |        |           |       |       |                 |       |       |



De klanttevredenheid wordt sinds 2001 gemeten met behulp van de OV-Klantenbarometer, een landelijk onderzoek naar de klanttevredenheid in het openbaar vervoer, dat jaarlijks wordt gehouden in de periode eind oktober - begin december.

Onderstaande cijfers zijn gebaseerd op de resultaten van de OV-Klantenbarometer 2015.

De cijfers over 2016 worden pas in maart/april 2017 bekend.

De verwachting van Veolia is dat de cijfers in het algemeen hoger zullen worden vanwege het in 2016 gehouden project Welkom! dat als doel heeft om in het laatste concessiejaar nog beter te presteren dan in voorgaande jaren.

|                            | Maaslijn | Heuvellandlijn |
|----------------------------|----------|----------------|
| <b>Rit</b>                 |          |                |
| Zitplaats                  | 7,9      | 8,1            |
| Netheid                    | 6,8      | 7,2            |
| Vriendelijkheid            | 6,8      | 7,5            |
| Rijstijl                   | 7,3      | 7,7            |
| Geluid                     | 5,9      | 6,8            |
| Gemak in- en uitstappen    | 8,6      | 8,7            |
| Informatie algemeen        | 7,4      | 7,7            |
| Informatie vertragingen    | 6,2      | 6,6            |
| Gemak kaartje kopen        | 7,7      | 7,7            |
| Tarief                     | 4,5      | 4,8            |
| Punctualiteit              | 7,3      | 8,2            |
| Reissnelheid               | 7,1      | 7,9            |
| Frequentie                 | 6,7      | 7,4            |
| Gebruiksgemak OV-chipkaart | 7,5      | 7,6            |
| Overstaptijd               | 5,8      | 6,0            |
| Totale rit                 | 7,0      | 7,6            |
|                            |          |                |
| <b>Sociale veiligheid</b>  |          |                |
| Veiligheid algemeen        | 7,5      | 7,6            |
| Veiligheid rit             | 7,8      | 7,9            |
| Veiligheid instaphalte     | 7,5      | 7,5            |

#### 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

- Dit is vermeld op onze website [www.veolia-transport.nl](http://www.veolia-transport.nl)
- Op de servicepunten zijn folders beschikbaar waarin de rechten en plichten krachtens verordening 1371/07 verwoord zijn.

- Reizigers kunnen op diverse manieren een klacht indienen bij Veolia, via MijnVeolia, via e-mail, schriftelijk 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.



|                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Aantal klachten en de resultaten <ul style="list-style-type: none"> <li>Klachtencategorieën</li> <li>Ontvangen klachten</li> <li>Verwerkte klachten</li> <li>Gemiddelde reactietijd</li> <li>Mogelijke verbeteracties</li> </ul> </li> </ul> | <p>Klachtencategorieën: zie tabel 2.</p> <p style="text-align: right;">Ontvangen klachten</p> <p>Maaslijn: 1.184</p> <p>Heuvellandlijn: 800</p> <p>Het aantal verwerkte klachten is gelijk aan het aantal ontvangen klachten.</p> <p style="text-align: right;">Gemiddelde reactietijd</p> <p>Maaslijn: 9,5 dagen</p> <p>Heuvellandlijn: 7,8 dagen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Er wordt gewerkt aan de verkorting van de gemiddelde reactietijd als verbeteractie.</li> <li>70,9% van de klachten van de trein heeft betrekking op de OV-chipkaart</li> </ul> |
| <b>7. Bijstand aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit</b>                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Gehanteerde hulp procedure</li> <li>Aantal gevallen van bijstand per categorie van de diensten en in procenten</li> </ul>                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Veolia Transport Rail verleent op de stations Kerkrade, Heerlen, Valkenburg, Maastricht, Roermond, Venlo, Venray en Nijmegen hulp aan reizigers die via bureau AVG bijstand aanvragen.</li> <li>N.v.t.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

**Tabel 2: Klachten categorieën**

| Rijlabels                            | Maaslijn     | Heuvellandlijn | Eindtotaal   |
|--------------------------------------|--------------|----------------|--------------|
| Dienstregeling ontwerp               | 6            | 5              | 11           |
| Informatieverstrekking               | 33           | 19             | 52           |
| Klantenservice                       | 1            | 2              | 3            |
| Tarief OV-chipkaart                  | 826          | 580            | 1.406        |
| OV-chipkaart                         | 78           | 64             | 142          |
| Personeel                            | 43           | 20             | 63           |
| Service en controle (plaatsbewijzen) | 25           | 36             | 61           |
| Sociale veiligheid                   | 6            | 5              | 11           |
| Toegankelijkheid haltes en stations  | 6            | 1              | 7            |
| Uitvoering vervoersdiensten          | 94           | 35             | 129          |
| Veolia webshop                       | 19           | 24             | 43           |
| Voertuig                             | 47           | 9              | 56           |
| <b>Eindtotaal</b>                    | <b>1.184</b> | <b>800</b>     | <b>1.984</b> |



### 3. Contactgegevens

Veolia Transport Rail BV  
Postbus 1533  
6201 BM Maastricht

[www.veolia-transport.nl](http://www.veolia-transport.nl)

☎ 088 – 0761330

