



Jaarverslag Kwaliteit 2020

Keolis Nederland
Classificatie: OPENBAAR

Datum: 19-3-2020

Reference: (EG) verordening nr. 1371/2007

NEN-ENISO 9001:2015 (kwaliteit) en NEN-EN-ISO 14001:2015 (milieu).

...



Documentgeschiedenis en autorisatie

Versie	Datum	Wijzigingen
0.1	19-3-2020	Eerste concept

Opgesteld door: Tibor Naberhuis

Getekend:



Datum: 4-3-2020

Vrijgegeven door: Bas ter Laak

Getekend:



Datum: 30-4-2020

Distributielijst

Naam	Organisatie	Van (Versie)	Tot (Versie)
Openbaar			

Kopieën door Keolis t.b.v. interne bedrijfsvoering van Keolis kunnen naar behoefte worden bijgemaakt.



Inhoud

1. Uitgangspunt.....	4
1.1 Keolis algemeen	4
1.2 Aanleiding	5
Conclusie.....	5
2. Bedrijfsoverview	6
3. Kwaliteitsindicatoren.....	6
A Informatie en vervoersbewijzen	6
Samengevat:	8
B. Stiptheid diensten / Algemene beginselen omgaan met verstoringen	9
Punctualiteit verloop	9
C. Uitvallen van diensten	10
Uitval per treinserie	10
Uitval en verwijtbaarheid ZHO	10
Uitval en verwijtbaarheid Zwenzwoka	10
D. Netheid rollend materieel	11
E. Uitkomsten klantentevredenheid.....	13
Zwolle – Kampen.....	13
Zwolle - Enschede	14
Zutphen – Oldenzaal	15
4. Veiligheidsbeleving.....	16
F Klachtenbehandeling	17
Verloop en aard van het aantal klachten	18
5. Ontwikkelingen Keolis Rail in 2021	20
5.1 Eenduidige informatie voorziening bij verstoringen	20
5.2 Verbeteren herkenbaarheid en voorzieningen vervangend vervoer	20
5.3 Pilot nieuwe inzet Service en veiligheid personeel	21
Bijlage 1 overzicht certificaten, erkenningen railvoertuigen	22
Certificaten en erkenningen	22
Railvoertuigen	22
Bijlage 2 Beleidsverklaring Spoorwegveiligheid	23
Bijlage 3 Contact gegevens	25
6. Referenties.....	26



1. Uitgangspunt

1.1 Keolis algemeen

Keolis Nederland verzorgt multimodaal openbaar vervoer in Almere op de Veluwe, in Gelderland, in Midden-Overijssel, de provincie Utrecht en in Twente. Onze klanten zijn onze gasten, die wij graag op een ontspannen en veilige wijze met onze bussen en treinen naar hun bestemming brengen. Dat vinden wij logisch. Het is onze ambitie om dit (on)gewoon goed te doen. Met het bieden van een veilige reis, up-to-date reisinformatie en een chauffeur die optreedt als gastheer of gastvrouw. Zodat onze reizigers na afloop echt het gevoel hebben 'een goede reis te hebben gehad'. Gewoon goed. Dat is onze dienstverlening. Met vanzelfsprekend goede service. En vanzelfsprekend goede voorzieningen die leiden tot vanzelfsprekend goed openbaar vervoer. Dat vinden reizigers heel normaal en zo hoort het ook. Dat betekent hard werken en ons gezonde verstand gebruiken om onze service, voorzieningen en producten steeds beter te maken. Daarbij staat het wereldwijde motto van Keolis **“Think like a passenger”** altijd voorop. Tevreden reizigers zorgen ook voor een tevreden opdrachtgever én voor rendement van ons vervoerbedrijf. (On)gewoon goed openbaar vervoer kunnen we natuurlijk alleen maar bieden door de inzet van onze gastvrije, goed geïnformeerde medewerkers, die zich bewust zijn van hun rol binnen onze organisatie. Voor onze reizigers maakt dat het verschil. En dat waarderen zij ieder jaar opnieuw in de OV Klantenbarometer.

Keolis Nederland is een 100% dochteronderneming van de wereldwijde mobiliteitsonderneming Keolis. Het hebben van een mondiaal opererend moederbedrijf brengt ons expertise en schaalvoordeel, o.a. op het gebied van spoorwegveiligheid en kwaliteit, waar we dankbaar gebruik van maken. Keolis participeert hierin met onder andere Eurobahn en Southeaster in de Keolis Rail Safety Community. Middels een online share programma wisselen we ideeën en innovaties uit.

Dit jaarverslag bevat onderdelen van ons kwaliteitsmanagement systeem welke opvraagbaar is en verder in gaat op de georganiseerde activiteiten met betrekking tot reizigersrechten.

Feiten en cijfers Keolis corporate

Hoofdkantoor: Deventer

Vestigingen: Almere, Apeldoorn, Ede, Harderwijk, Zwolle, Dedemsvaart, Deventer, Meppel, Raalte, Almelo, Enschede, Hengelo, Oldenzaal, Goor, Haaksbergen, Zutphen, Amersfoort, Bunnik, Mijdrecht, Montfoort.

Medewerkers bus/trein: 1866 Waarvan 90 trein

Stafmedewerkers: 334

Bussen: 800

Treinen: 25

Spoor: 136 km

Reizigers: 45 miljoen

Omzet: 230 miljoen euro

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 vervoersbewijzen;
- Stiptheid van de diensten en algemene beginselen om te reageren op dienstverstoringen;
- Uitvallen van diensten;
- Netheid van rollend materieel en netheid van station faciliteiten (luchtkwaliteit in rijtuigen, hygiëne van sanitaire voorzieningen, enz.);



- Klanttevredenheidsonderzoek, waaronder klachtenafhandeling;
- 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 de hierboven genoemde zeven onderwerpen verder uitgewerkt. Volgens dit document is dit kwaliteitsrapport opgesteld.

De trajecten die Keolis Nederland in 2020 heeft bediend zijn:

Zutphen – Oldenzaal	Concessie ZHO dec 2023
Zwolle – Kampen	Concessie ZwoKa dec 2032
Zwolle – Enschede	Concessie ZwEn dec 2032

1.2 Aanleiding

In het voorliggende rapport zijn de verschillende kwaliteits- en service- aspecten van de treindienstverlening en het kwaliteitsmanagementsysteem van Keolis Rail als onderdeel van Keolis BV geëvalueerd. Voor de reeds in het bezit zijnde ISO certificaten, is het van belang om de kwaliteitsaspecten juist te benoemen en daar waar nodig nieuwe acties in te zetten om het kwaliteitsbeleid te verbeteren. Hiervoor hanteren we het plan – do – check – act principe. Het hebben van de juiste informatie over de reisbeleving zoals de reiziger dit ervaart bij Keolis Nederland, maar in een breder spectrum van Keolis ondernemingen over de hele wereld, vergemakkelijkt het komen tot een juist kwaliteit niveau. Alles binnen de contracten die we hebben afgesloten met onze opdrachtgever de provincie Overijssel.



1.3 conclusie

De coronacrisis heeft grote impact op het openbaar vervoer. Reizigersaantallen zijn fors gedaald en ov-bedrijven maken juist extra kosten omdat het materieel, stations en haltes moesten worden aangepast. Het jaarverslag van 2020 is daarmee ook niet goed te vergelijken met de eerdere verslagen. De groep reizigers is qua samenstelling heel anders, waardoor het veiligheidsgevoel veel minder kan zijn, de eisen van de reizigers aan de reinheid van de voertuigen zijn veel hoger geworden. Daar tegenover staat dat punctualiteit veel hoger is. Keolis heeft met haar railbedrijf besloten niet te gaan schrappen in de dienstregeling als reactie op de tijdelijke verminderde vraag. Daar waar alle andere vervoerders over gingen tot het inperken van dienstregelingen, heeft Keolis enkel treinen korter gemaakt. We hebben continu getracht er te zijn voor de vitale beroepen. De eerste drie maanden van 2020 hebben we gebruikt om ons kwaliteitsniveau in de reisbeleving te beoordelen. Toen was er geen pandemie en valt er wat te vergelijken. Samengevat kunnen we zeggen dat we nagenoeg gelijk scoorden als in 2019 met hier en daar wat kleine plusjes. De overstaptijd en stiptheid en de netheid van het voertuig zijn de puntjes waar we iets minder scoorden. Keolis heeft niet stilgezeten in de maanden na maart. Er zijn voorbereidingen getroffen om de reiziger na de pandemie weer terug te krijgen in de trein. Kwaliteit van de dienstverlening speelt daarin een cruciale rol. We hebben nieuwe projecten klaarstaan voor 2021 om het service niveau en toegankelijkheid van onze dienstverlening te verbeteren. Zo zijn er plannen om op de grote stations in Hengelo – Zwolle en Enschede medewerkers beschikbaar te hebben voor reizigers die hun reis nog moeten gaan maken maar onzeker zijn en begeleiding nodig hebben en reizigers die hun reis gemaakt hebben, maar zaken zijn vergeten. Voor en na de reis zullen we er vaker zijn voor de reiziger. Direct en fysiek, zonder barrières. Ook bij grote stremmingen zullen deze medewerkers hun waarde gaan bewijzen. We maken daarbij gebruik van de kennis en ervaring van andere Keolis bedrijven over de hele wereld.



2. Bedrijfsoverview

Keolis international - Multimodale Network-Expert

Metro   320 km netwerk 230 km autonoom 500 Metros 6 netwerken 18 Lijnen 925 Milj. Reizigers /Jaar	Tram   930 km netwerk 1.300 Trams 21 netwerken 75 Lijnen 670 Milj. reizigers/jaar	Bus   25.300 Bussen, Reisbussen und Openbaar vervoer 100% Stockholm- Bussen met <u>alternative</u> Energie	Trein   5.575 km netwerk 1.360 treinen 15 netwerken 153 Milj. trein-km 649 Mio. Reizigers/jaar
 370 Parkeergarages en 210.500 Parkeerplaats	 20.000 Deelfietsen in Frankrijk en Nederland	 Eerste kabelbaan als Openbaarvervoer in Frankrijk	
 Ambulance Transportdienst: Nr. 1 in Frankrijk mit 1,2 Mio. reizigers	 Deelauto's in Frankrijk, Australie, NL en USA	 Autonoom rijdende busjes in Lyon en als test in USA, Canada, UK, Frankrijk	
 Fahrgäste mit Mobilitätseinschränkungen: in Frankreich, Schweden und den USA	 Limousine service : Nr. 1 in Parijs (8000 bestuurders) verdeeld over 20 steden	 1.375.000 veerboot reizigers	

3. Kwaliteitsindicatoren

A Informatie en vervoersbewijzen	Rapportage
De wijze van verstrekken van reisinformatie tijdens de reis	Reisinformatie wordt verstrekt via: • Informatieschermen in de trein • Gesproken omroepberichten van stations en haltes • Omroep in de trein • Tweets via twitter • Internet en apps o.a. de Keolis app voor mobiele telefoon of tablet • Live chats
De wijze waarop verzoeken om informatie worden behandeld	Informatieverzoeken worden behandeld door: • De statische infostaten • Alle stations zijn voorzien van treinbeeldschermen met de eerstvolgende treinen, vertrekperrons, vertraging in een veelvoud van 5 minuten en welke vervoerder het betreft.



	Daarnaast kan er op de stations omgeroepen worden op verzoek van de Keolis Regiecentrale
De wijze waarop informatie over treintijden, tarieven en platforms wordt verstrekt	Informatie over tijden, tarieven en platforms wordt verstrekt via de websites : www.keolis.nl/blauwnet www.9292.nl
Aanwezige faciliteiten voor het verstrekken van vervoersbewijzen	- Kaartverkoopautomaten Op alle stations waar NS en Keolis samen rijden zijn NS kaartautomaten geplaatst waar ook kaartjes kunnen worden gekocht voor Keolis trajecten. Op de stations waar Keolis alleen rijdt zijn Blauwnet kaartautomaten geplaatst waar kaartjes voor alle trajecten in Nederland kunnen worden gekocht. - NS Tickets en Services Hengelo (Ma - Vr 7:00-19:45, Za 8:45-16:00) Enschede (Ma - Vr 7:00-20:00, Za-Zo 8:00-20:00) Zwolle (Ma-Vr 6:30-20:00, Za-Zo 8:30-20:00) - Twents service winkel busstation Enschede - Keolis app - Rrreis.nl vanaf december integraal ketenkaartverkoop - NS.nl Via NS.nl kunnen diverse kaarten worden gekocht waaronder groepstickets en dagretour kaarten.
Beschikbaarheid van het personeel op het station voor informatievoorziening en kaartverkoop	Elke medewerker van Keolis kan te allen tijden een vraag in ontvangst nemen. Op het busstation Enschede is een Keolis infopunt voor reizigers.
De wijze waarop informatie aan gehandicapten personen en personen met een beperkte mobiliteit verstrekt wordt	Informatie voor mensen met een handicap wordt verstrekt via de reguliere kanalen zoals de website www.twents.nl of www.Keolis.nl en via Ticket en services in Hengelo. Alle treinen zijn barrière vrij toegankelijk waardoor er geen onderscheid gemaakt hoeft te worden voor reizigers met en reizigers zonder beperkte mobiliteit..



Samengevat:

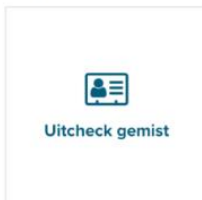
Contact mogelijkheden

Lees hier hoe je het beste contact met Keolis kunt opnemen.

Bent u iets verloren?



Vergeten uit te checken?

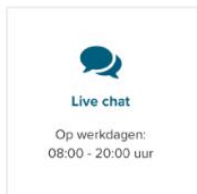


Wij raden het contactformulier aan als kanaal voor de volgende meldingen:



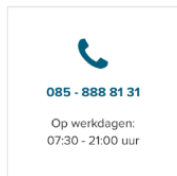
- Klachten & Complimenten
- Vragen over / bezwaar tegen een boete
- Beëindigen van producten/abonnement
- Geld terug bij vertraging
- Onjuiste transactie OV-chipkaart
- Schade en letsel

Wij raden live chat aan als kanaal voor vragen en klachten over:



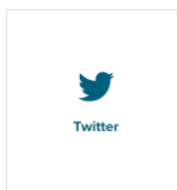
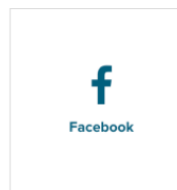
- Abonnementsadvies en bestellen product
- Onjuiste transactie OV-chipkaart
- Vervoerbewijzen
- Klachten & Complimenten

Wij raden telefoon aan als kanaal voor vragen en klachten over:



- Toegankelijkheid
- OV-Chipkaart
- App, website of Keolis account
- Overige zaken

Wij raden Facebook en Twitter aan als kanaal voor vragen en klachten over:



- Reisinformatie (actueel en gepland)
- Vervoerbewijzen

ma t/m vr: 08:00 - 21:00 uur
zaterdag: 10:00 - 18:00 uur



B. Stiptheid diensten / Algemene beginselen omgaan met verstoringen

Rapportage

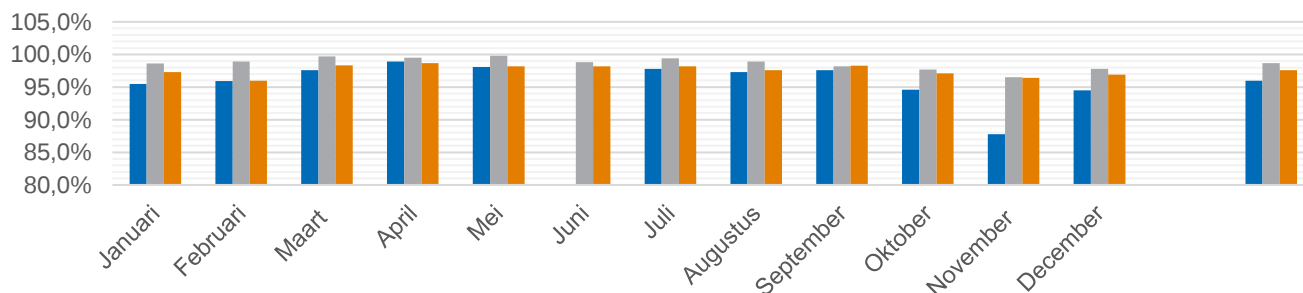
Vertragingen	
Punctualiteit (Norm)	Punctualiteit realisatie
Zutphen – Oldenzaal St (95.0%)	Zutphen – Oldenzaal St (97.6%)
Zwolle – Enschede SPR/IC (96.0 %)	Zwolle – Enschede SPR/IC (96.0 %)
Zwolle – Kampen Spr (98.0 %)	Zwolle – Kampen Spr (98.7 %)
Bestaan en een korte omschrijving van rampenplannen , crises beheersingsplannen	• Calamiteitenprocedures zijn beschreven in het handboek Keolis • Evacuatie instructies in de treinstellen • Contract ProRail (Incidentenregie) • Vervangend Vervoerplan bij stremmingen

Punctualiteit verloop

De trajecten Zutphen – Oldenzaal en Zwolle - Kampen laten het hele jaar door een constant beeld zien. De treinseries scoren ruim boven het afgesproken percentage. Op het traject Zwolle – Enschede, is dit beeld minder constant. Vooral de intercity dienst scoort lager dan de afgesproken norm uit 2017 en is in Nederland één van de slechtst scorende treindiensten. Bij het doortrekken van de intercitydienst in 2018 van Raalte naar Zwolle, heeft Keolis dit al aangegeven bij de opdrachtgever. Het niet volledig kunnen gebruiken van de acceleratie en de beperking als gevolg van de beschikbare seinbeelden, verliezen we 2 minuten per rit op het traject deel Wierden - Zwolle. Op het traject deel Enschede - Wierden is de afhankelijkheid van de stoptreinserie Enschede – Apeldoorn en de overbelast verklaarde capaciteitsverdeling de grote spelbreker. De onbetrouwbaarheid van de intercity dienst, heeft ook invloed op de onderliggende basis sprinter dienstregeling van Keolis. Zo zien we dat wanneer de intercity niet rijdt, de sprinter een enorme impuls krijgt als het gaat om punctualiteit. Om dit op te lossen is een investering in de infrastructuur nodig. De provincie Overijssel is samen met ProRail aan het kijken welke verbeteringen doorgevoerd kunnen worden. De ateliers voor de verschillende oplossingsvarianten zijn inmiddels opgestart. Een oplossing op korte termijn is niet inzicht. De robuustheid van het enkelsporige traject Wierden - Zwolle wordt tezamen met het inleggen van een extra intercity verbinding opgepakt. Eerste resultaten worden medio 2026 verwacht.

Punctualiteit per concessie

■ Meting Prorail concessie ZwEn 96% ■ Meting Prorail ZwoKa 98% ■ Meting ProRail Zutphen - Oldenzaal 95%



De zogenoemde klanthinder in 2020 is 47135 minuten. In 2020 zijn daarmee alle concessienormen gehaald.



C. Uitvallen van diensten			Rapportage		
Vertragingen			Zutphen – Hengelo – Oldenzaal		
Annulering van diensten als onderdeel van alle diensten in % per categorie (Norm)			Resultaat/verwijtbaar Keolis		
Zutphen – Oldenzaal	St	(0.2%)	Zutphen – Oldenzaal	St	0.8% / 0.3%
Zwolle – Enschede	IC/Spr	(0.5%)	Zwolle – Enschede	IC/Spr	1.0% / 0.4%
Zwolle – Kampen	Spr	(0.5%)	Zwolle – Kampen	Spr	0.6% / 0.4%

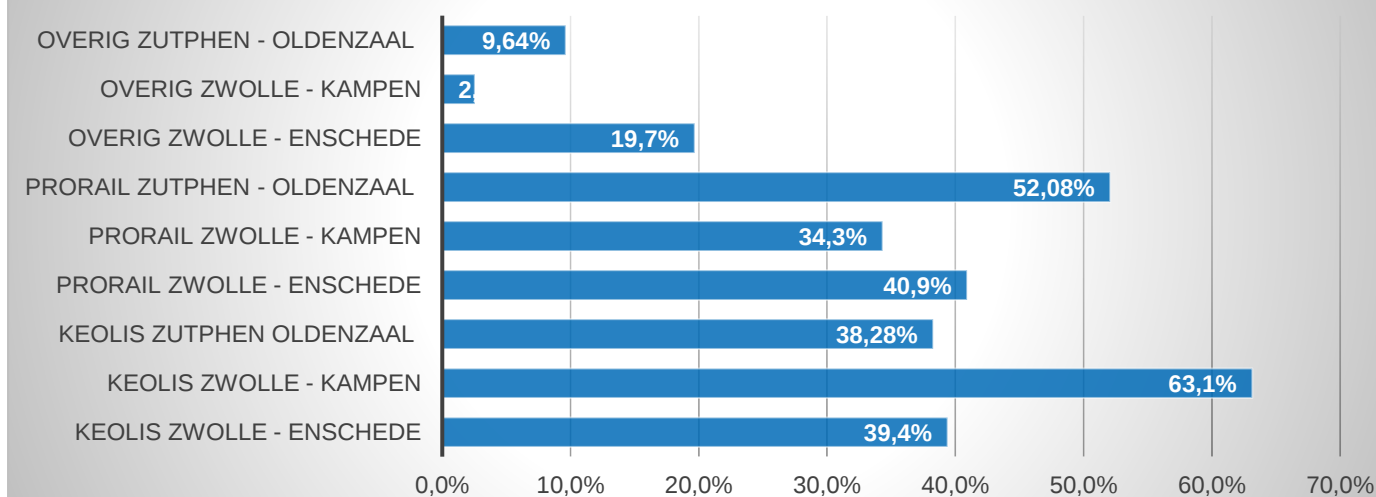
Uitval per treinserie

Keolis heeft met haar opdrachtgever hele scherpe KPI's afgesproken als het gaat om rituitval. Van alle treinseries scoort de Intercity Zwolle Enschede het slechts. Dit komt omdat bij verstoringen de intercity als eerste zal vervallen. Zo blijven alle stations bereikbaar en ontstaat er ruimte om vertragingen in te lopen.

Uitval en verwijtbaarheid ZHO

In totaal hebben er bij ZHO 382 van de 25703 ritten niet gereden. Hiervan is 38% verwijtbaar aan Keolis (147 ritten). Daarmee zijn er 91 ritten meer dan toegestaan uitgevallen. Voor elke niet gereden rit, kan de provincie een boete opleggen van 250 euro. Dit vertegenwoordigt een waarde van 23k. 53% van de uitval (200 ritten) is verwijtbaar aan ProRail.

Verwijtbaarheid rituitval



Uitval en verwijtbaarheid Zwenzwoka

De eerste drie kwartalen is de verwijtbare rituitval onder de concessie eis geweest. Boetes worden per kwartaal opgelegd. In het vierde kwartaal is de uitval in beide concessies te hoog. Gladde sporen en materieelstoringen



zijn hier de voornaamste oorzaken van. In totaal zijn 20894 trein kilometers van de 2.6 miljoen, niet gereden. Voor Zwolle - Enschede komt dat uit op jaarlijks 0.9% en voor Zwolle - Kampen komt dat neer op 0.3%. De verwijtbaarheid maakt hier het verschil. Op de spoorlijn Zwolle- Kampen ligt de verwijtbaarheid aan Keolis op 63% en bij Zwolle Enschede is dat slechts 39%. Omdat 2020 het eerste jaar is dat station Stadshagen is opgenomen met een aangepaste infra structuur, zijn de behaalde resultaten input voor een nieuw af te spreken prestatie indicator met de provincie Overijssel

Rapportage	
D. Netheid rollend materieel	
Interval van reiniging	Interieur: • <u>Dagelijkse reiniging</u> Vuilnisbakken (met zakken) legen, zwerfvuil, kranten, papier, blikjes etc. verwijderen ook achter achterbank Vlekken verwijderen vloer, wanden en stoelen Vloer cabine / in-uitstap / reizigers vegen, kauwgom verwijderen; Spiegels en voorruit binnen inzetten / afnemen (om de dag); • <u>Periodiek grote beurt eens in de 3 weken</u> Alle activiteiten dagelijkse beurt - zie bovenstaande omschrijvingen; Plafond / verlichting / bagagenetten / (vouwbalg) / wanden vochtig afnemen; Binnen- en buitenzijde cabine en uitstap innevelen en afnemen; Vloer eerst volledig reinigen en daarna dweilen met witwas politur (voor onderhoud, glans); Rugleuning / zitting type stof en chauffeursstoel, vlek verwijderen / kloppen / stofzuigen; bankframes en armlegger, innevelen / borstelen en afnemen; Plinten en verwarmingselement vochtig afnemen; Binnen- en buitenzijde vuilnisbak vochtig afnemen. • <u>Levensduur verlengende beurt (eens per jaar)</u> Ruimte van de filters uit stofzuigen; TL armaturen reinigen. Keolis heeft 9 treinstellen van het type Lint. Een Lint kent 24 onderhoudsbeurten, welke elkaar per maand opvolgen. Een complete cyclus neemt 24 maanden in beslag. Hieronder een aantal specifieke handelingen bij het onderhoudsmoment die verricht worden om de luchtkwaliteit te borgen. - Bij onderhoud 2 en 14 worden de granulaatkorrels van de luchtdroger vernieuwd. - Het leidingenfilter wordt om de drie maanden gereinigd. (onderhoud 3,6,12,15,18,21 en 24) - Het filter van de afwatering wordt bij onderhoud 8 en 20 vervangen. Bij standaard onderhoud wordt de luchtdroger op goede werking gecontroleerd. • <u>Exterieur</u> Eens per 4 weken worden de treinen van Keolis van buiten gereinigd. Tijdens winterse perioden gaat deze interval omlaag wanneer de temperaturen onder de 5 graden Celsius daalt. Op die momenten kan er niet gewassen worden.
Technische metingen voor de luchtkwaliteit	Dit gebeurt tijdens het reguliere onderhoud.

Beschikbaarheid van toiletten

Alle treinen van Keolis zijn voorzien van toiletten. Het is een gesloten circuit. Alle treinen worden minimaal eens per week geleege en voorzien van vers water. Tijdens de vakantieperiode wordt deze interval verhoogd naar 2 maal per week omdat het gebruik toeneemt maar ook bacteriën minder kans krijgen.



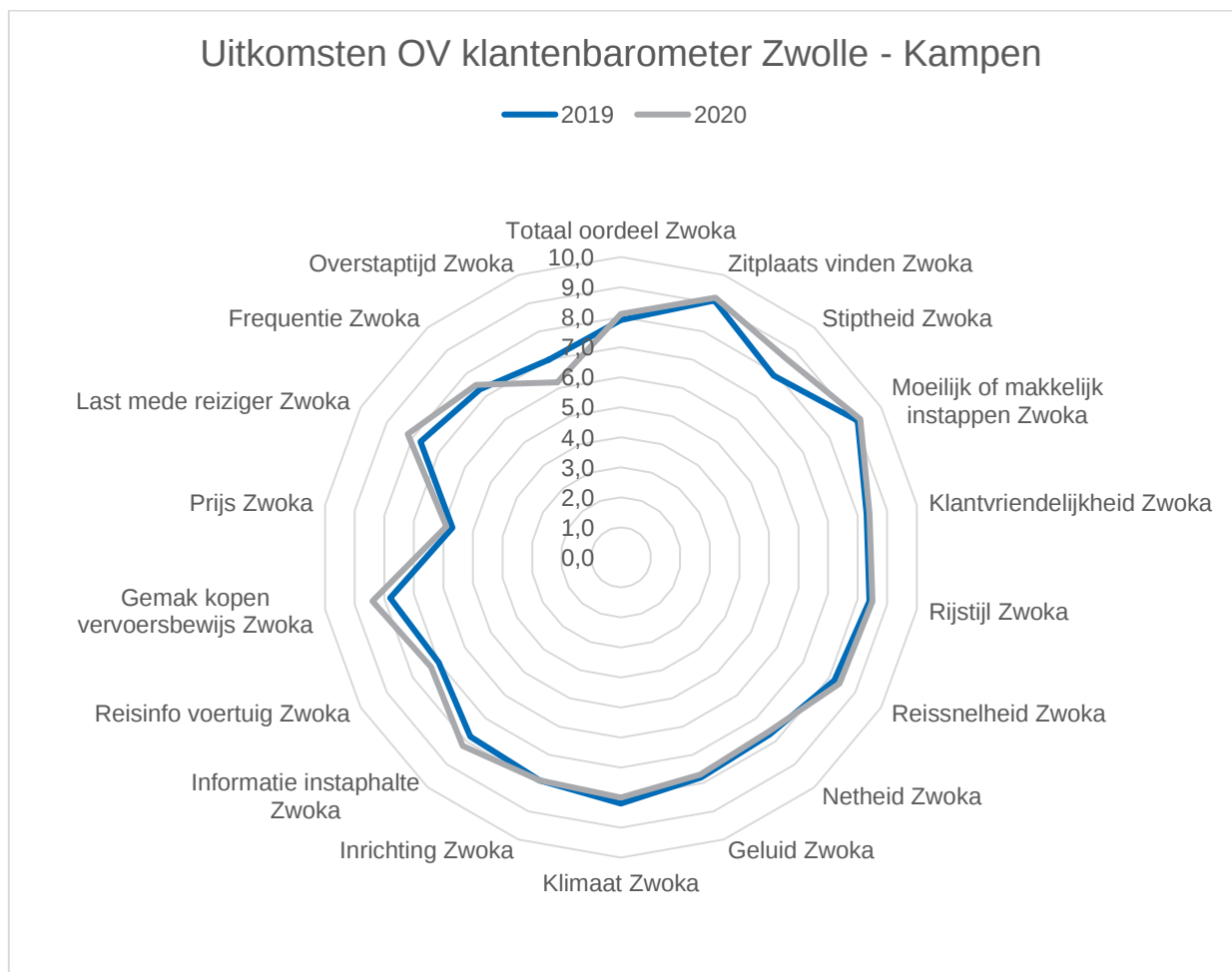


E. Uitkomsten klanttevredenheid

Rapportage

Zwolle – Kampen

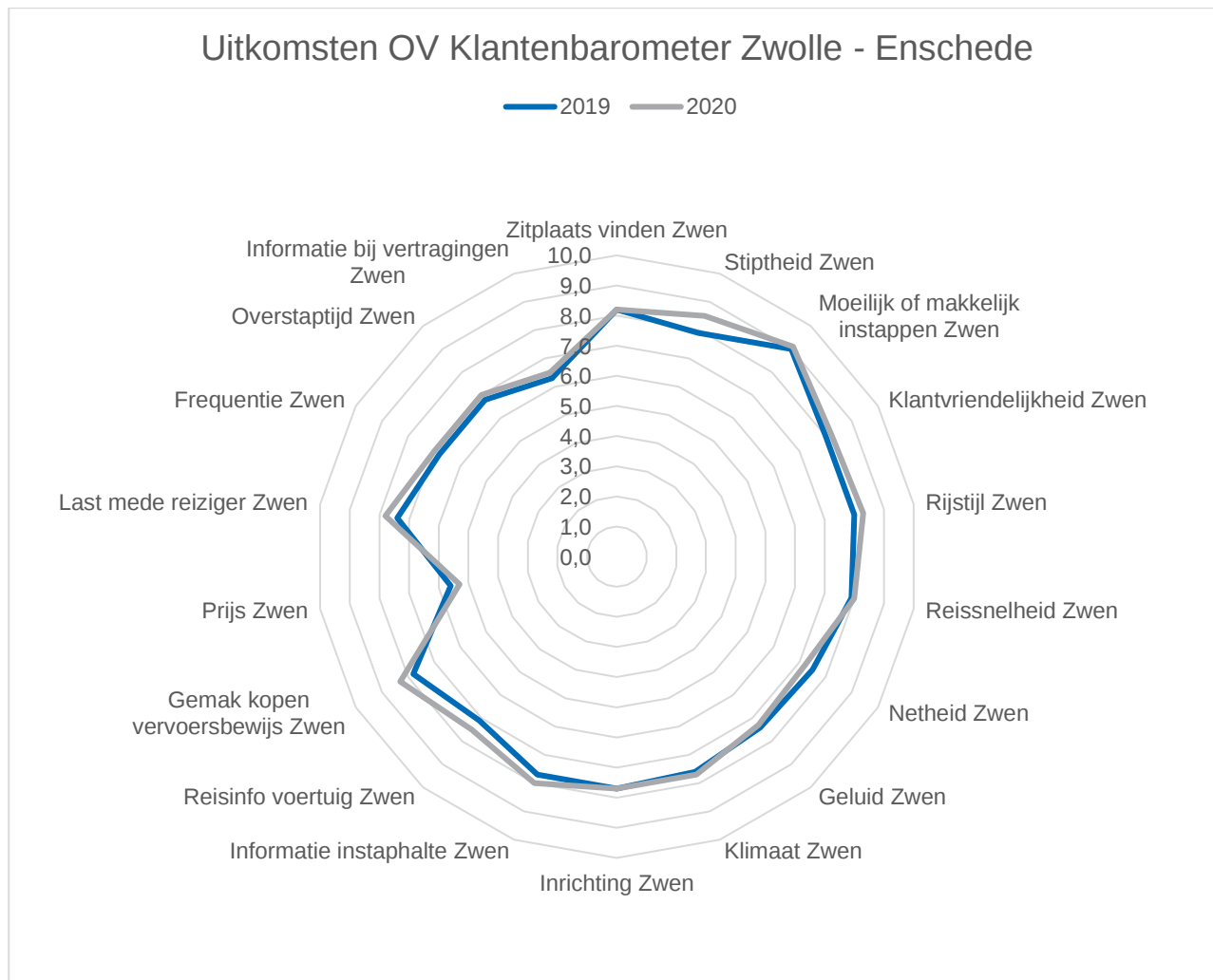
De spoorlijn Zwolle - Kampen was in 2019 de best scorende regionale treindienst van Nederland. Met een algemeen Oordeel van een 8.1 in het eerste kwartaal van de OV klantenbarometer is dat cijfer stabiel gebleven. Het is een deels onverwachte uitkomst omdat in december 2019 station Zwolle Stadhagen in de dienstregeling is opgenomen waardoor de treindienst voor de reiziger uit Kampen verslechterde. De stiptheid werd beter maar door een krappe planning scoren we minder goed op het element overstaptijd. Dat betreft het ietwat later aankomen vanuit Kampen in Zwolle. Mede door een goede ontsluiting van grote schoolcomplexen met een goed aansluitend onderliggend busnetwerk, konden bijvoorbeeld scholieren wel een versnelling in de totale reis beleven. De uitkomsten zeggen iets over de stabiliteit die we op alle andere elementen hebben kunnen behouden.





Zwolle - Enschede

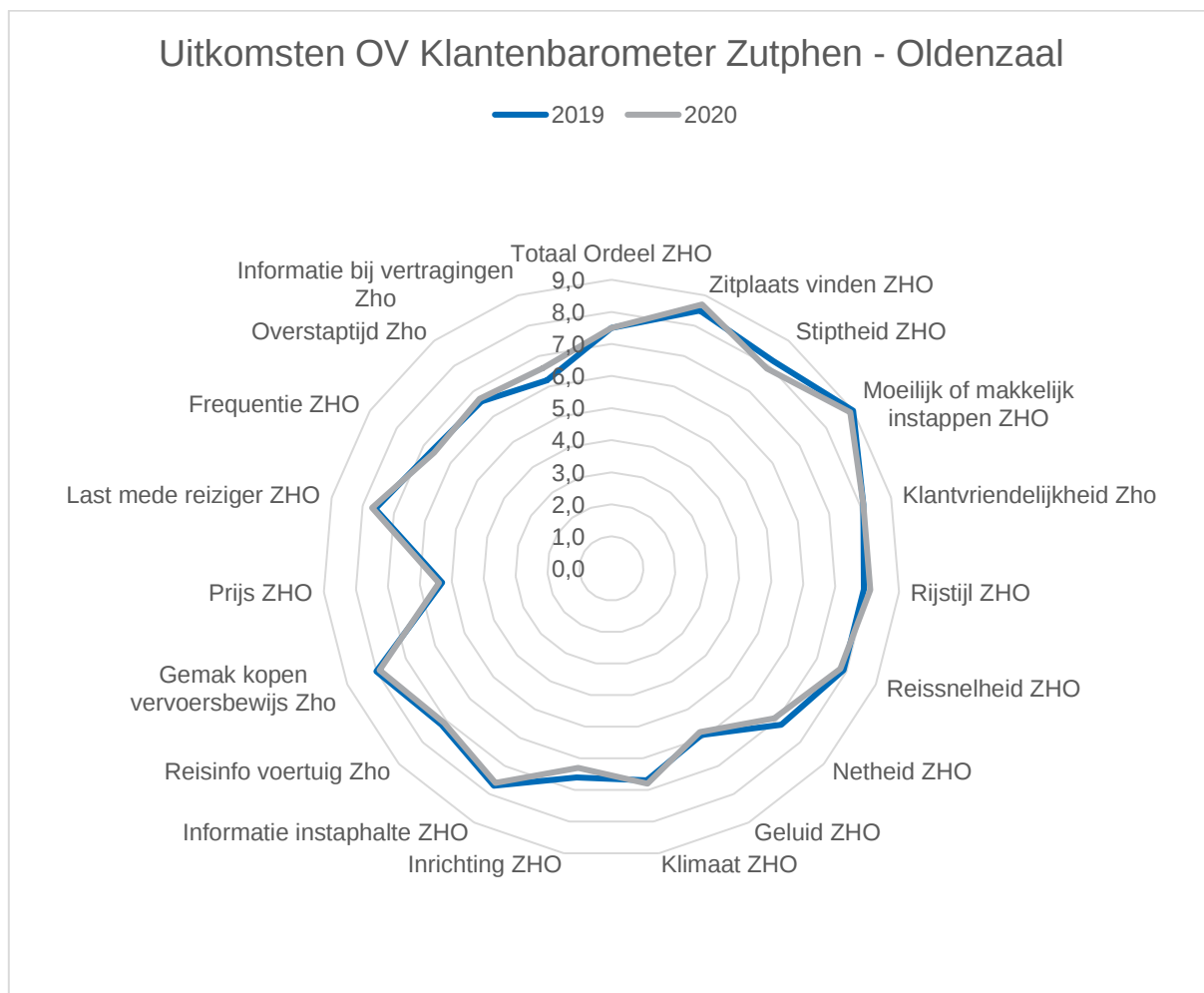
Op het traject Zwolle – Enschede zien we vorderingen op de stiptheid. Op alle beïnvloedbare onderdelen uit de barometer scoort de spoorlijn beter dan het jaar er voor. Netheid van de trein is daarop de uitzondering, hoewel marginaal, voldoet de reinheid niet aan de gewenste Keolis standaards. In het algemeen oordeel gaan we 0,1 punt omhoog.





Zutphen – Oldenzaal

Het traject Zutphen – Oldenzaal is bijna een kopie van het jaar ervoor. De stiptheid wordt ietwat slechter beoordeeld, daarentegen verbeterd de overstap tijd. Deze hebben een verband en strepen elkaar weg

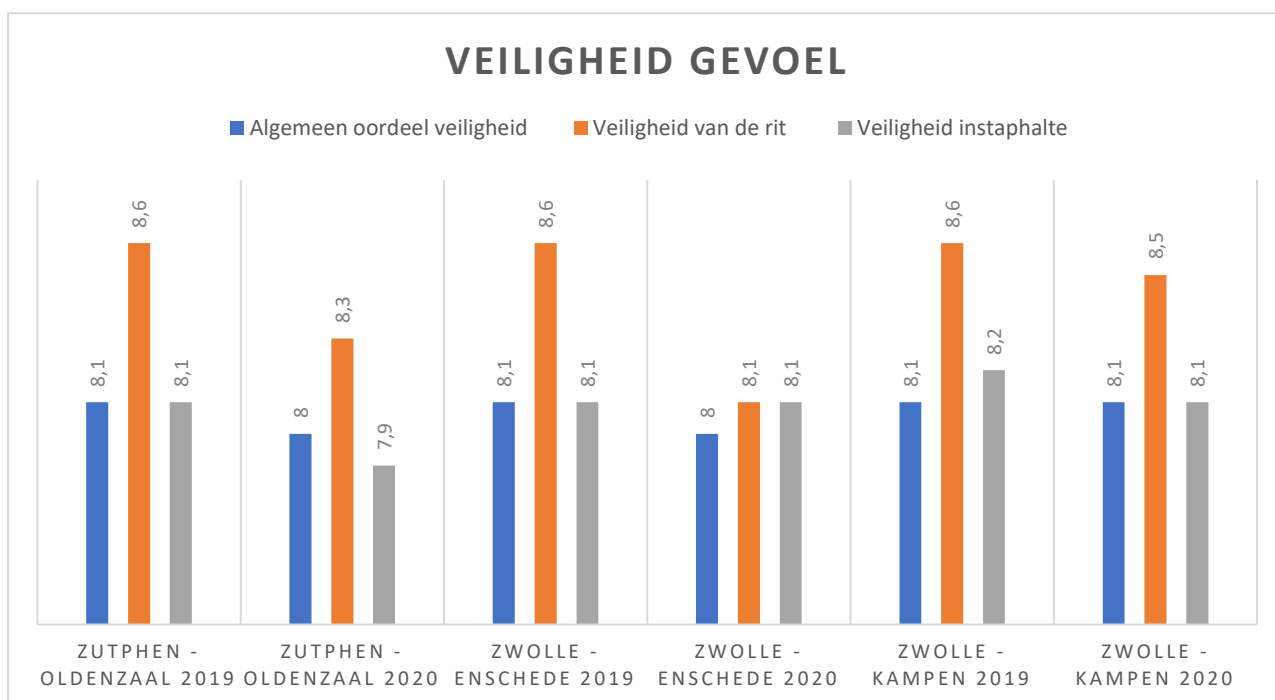




4. Veiligheidsbeleving

Keolis kent op haar trajecten een open instap regime. De stations Enschede en Zwolle zijn enkel toegankelijk via poortjes. Alle andere stations zijn vrij toegankelijk. Gezien de beleving van de reizigers zit er geen significant verschil in de aanwezigheid van vaste medewerkers of een vliegende brigade als het om service en veiligheidsteams gaat. Op het traject Zutphen – Oldenzaal past Keolis een vliegende brigade toe. Op de spoorlijnen Zwolle – Enschede en Zwolle – Kampen is er op iedere trein een vaste medewerker aanwezig trein.

Het reizen met Keolis wordt als bovenmatig veilig beschouwd en scoort beter dan de service. In de Keolis bedrijfsvoering staat de veiligheid van het personeel en reizigers voorop. Dit lijken we waar te maken.





5. Klachtafhandeling

5.1 F Klachtbehandeling en terugbetaling wegens niet naleving dienstkwaliteitsnorm

F Klachtenbehandeling en terugbetalingen wegens niet naleving dienstkwaliteitsnorm	Rapportage
Op welke wijze informeert de spoorwegonderneming passagiers over hun rechten en plichten uit hoofde van verordening 1371/2007 bij verkoop van tickets volgens art. 29	• Keolis vermeldt dit op de website www.twents.nl en www.Keolis.nl • D.m.v. aanplakbiljetten in de trein • Op alle vertrekstaten van Keolis
De gehanteerde procedure	In het veiligheidsmanagementsysteem onder procedure 3.3 is beschreven dat iedere werknemer van Keolis een klacht in ontvangst kan nemen. Alle medewerkers op straat zijn voorzien van visitekaartjes waar een verwijzing naar de klantenservice op staat. Wanneer een klacht niet direct verholpen kan worden, wordt deze via de klantenservice bij de verantwoordelijke medewerker neergelegd. Via een formulier op de website wordt de klacht ingevoerd. Keolis streeft ernaar binnen 5 werkdagen een reactie te geven. Ook via social media is Keolis bereikbaar (Facebook en Twitter). <u>Persoonlijk contact</u> Via onze informatiepunten op de busstations in Enschede, Amersfoort, Almere en Apeldoorn kunnen reizigers ook persoonlijk in gesprek met medewerkers van Keolis. De klachten dienen binnen 3 maanden na reisdatum door ons ontvangen te zijn. <u>Schriftelijk.</u> • Voor het versturen van uw brief kunt u gebruik maken van ons Antwoordnummer 429, 7400 VB DEVENTER. Een postzegel is niet nodig; • Ons Serviceformulier. Telefonisch aan te vragen via 088 – 0331 360. Voor het versturen kunt u gebruik maken van ons Antwoordnummer 429, 7400 VB DEVENTER. Een postzegel is niet nodig. U ontvangt binnen 3 weken een reactie van de Keolis Klantenservice. Het kan voorkomen dat dit door omstandigheden niet mogelijk is. Wij laten u dan weten dat u binnen 3 maanden alsnog een reactie van de Keolis Klantenservice zult ontvangen. Als Keolis als vervoerder niet binnen de vastgestelde termijnen heeft geantwoord of als u niet tevreden bent



	met het antwoord, dan kunt u met uw klacht bij vier instanties terecht: • De Inspectie Leefomgeving en Transport, Postbus 1511, 3500 BM te Utrecht. Telefoon: 088 – 489 00 00 2. De • Geschillencommissie openbaar vervoer, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag. Te. 070 – 310 53 10 • De civiele rechter. Wanneer een reiziger een klacht wil voorleggen aan de civiele rechter wijst Keolis er wel op dat de reiziger er wel rekening mee moet houden dat daar kosten aan zijn verbonden. Voor meer informatie verwijzen we de reiziger naar de website Rechtspraak.nl. • Het OV Lokaal, ombudsman voor beter openbaar vervoer, Postbus 2132, 3800 CC Amersfoort. Telefoon: 033 – 422 0455 Website: www.ovloket.nl
--	---

5.2 Tabel 1 Klachtenverloop

Verloop en aard van het aantal klachten

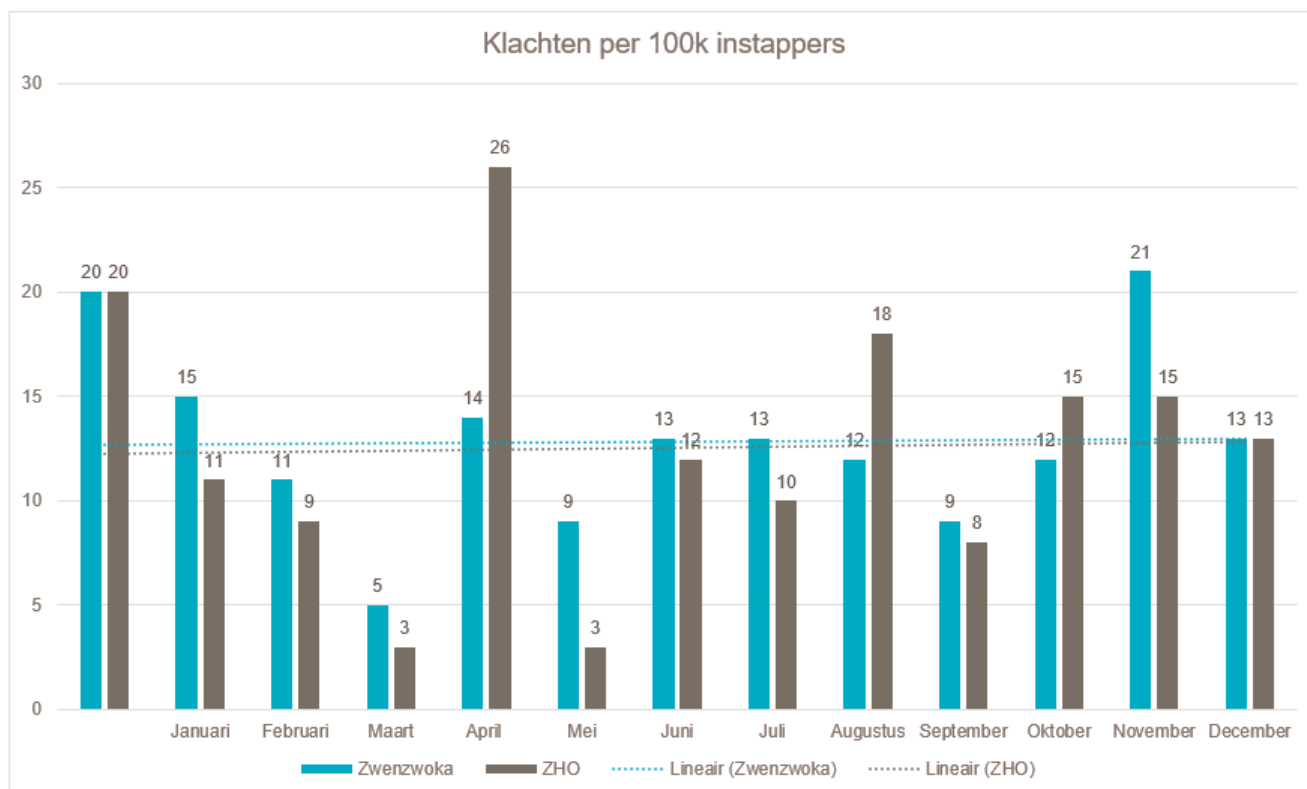
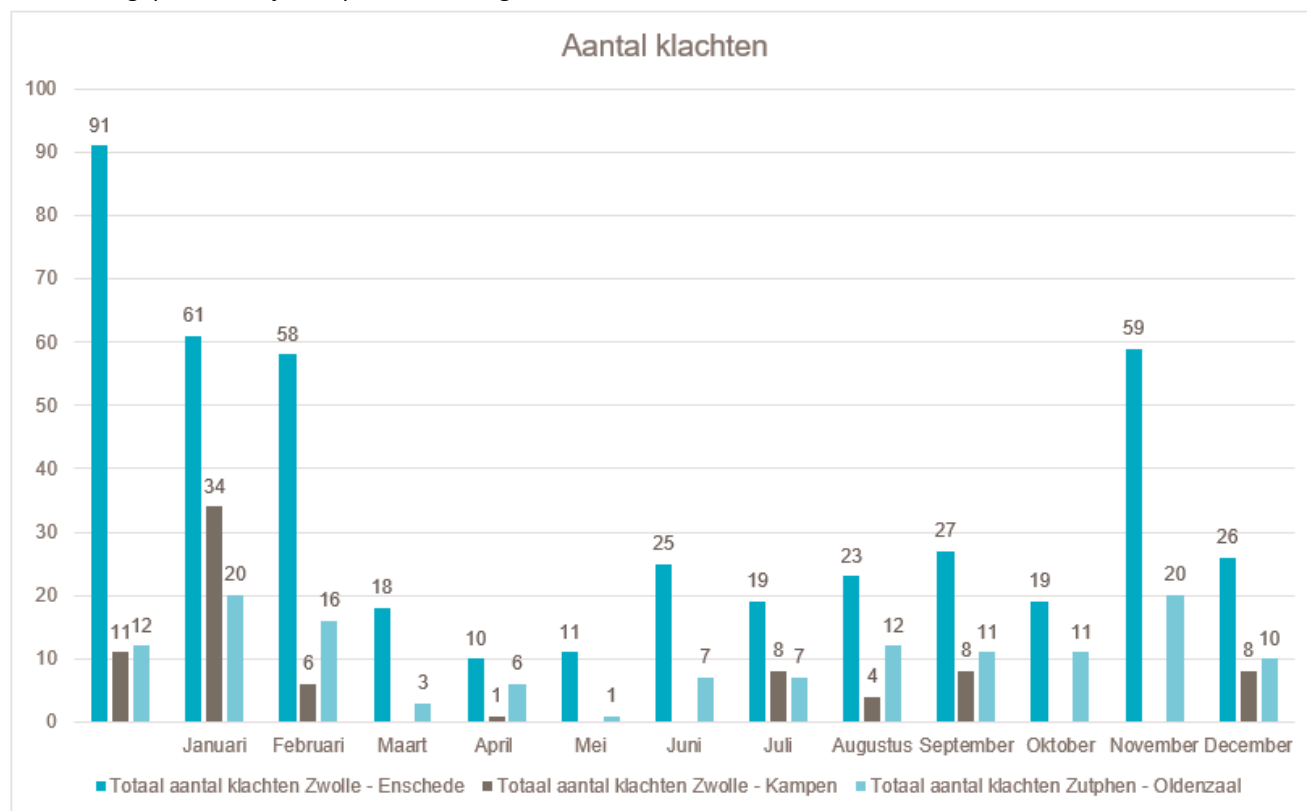
In totaal hebben we in 2020 549 klachten in behandeling moeten nemen. In 2019 waren dit er nog 1380. Natuurlijk heeft ook hier de pandemie weer een behoorlijk effect. Het aantal reizigers is gemiddeld 45% minder dan 2019. Voorzichtig durven we de conclusie te trekken dat we, mede gezien de andere prestaties in de reisbeleving, daadwerkelijk het beter hebben gedaan voor de reizigers.

Het aantal klachten per treinserie zegt niet zo heel veel. De aantallen reizigers zijn zo verschillend van elkaar dat een doorrekening van het aantal klachten per 100k instappers, meer zegt om een vergelijk te maken. Hieruit volgt dat zowel Zwenzwoka als ZHO beiden op de 100k instappers, 12 klachten genereren. Dat is ruim onder de norm die we stellen van 20 klachten per 100k instappers. Naar verhouding zien we in het eerste kwartaal een opvallend aantal klachten bij het traject Zwolle Kampen. De opening van station Zwolle Stadshagen heeft ertoe geleid dat overstappen krappere werden. Dit is voor reizigers uit Kampen reden geweest om te klagen. Het staat alleen niet in verhouding met het aantal reizigers dat we in Stadshagen blij hebben gemaakt. Station Stadshagen telde 700 instappers gemiddeld per dag en 850 uitstappers.

Als het gaat om het type klachten, is er wel een groot verschil ten opzichte van 2019. We zien vooral een groei in het aantal klachten als het gaat over de houding van het personeel. Het handhaven op de corona maatregelen is daar de voornaamste oorzaak van. Huisregels zijn aangescherpt en je bent verplicht een mondkapje te dragen. Ook in de eerste lockdown was het meenemen van een fiets niet toegestaan wat ertoe heeft geleid dat er meer discussies waren met reizigers over de geldende regels. Het percentage klachten over te volle treinen fluctueert. In de beleving van de reiziger waren sommige treinen te druk om de corona maatregelen te kunnen toepassen. Echter hebben wij in 8 gevallen



treinen gezien, waarbij de trein echt te druk was. Dit is gebeurd tijdens de voetbalwedstrijden, waar Keolis de maximale inzet heeft gepland en bij een spoorstremming.





6. Ontwikkelingen Keolis Rail in 2021

In dit onderdeel kijken we vooruit op verwachte ontwikkeling van het bedrijf op basis van resultaten verslagjaar.

6.1 Eenduidige informatie voorziening bij verstoringen

Ieder treinreiziger, maar ook ieder vervoersbedrijf herkent zich er in dat het niet zo makkelijk is het juiste te vertellen aan de reiziger als er een verstoring op een traject ontstaat. In het geval van Keolis is de machinist verantwoordelijk voor het tijdig en objectief omroepen van verstoringen in de treinen loop. Vaak komt er veel informatie tot de machinist en moet hij alles veilig kunnen overzien. Het informeren van de reiziger is dan één van de vele taken op dat moment. Om juist het onderdeel informeren minder obstakels te laten hebben, zal in 2021 het omroepproces voor de machinist vergemakkelijkt worden. Vooraf ingesproken en afgewogen omroep berichten zullen met één druk op de knop, geactiveerd kunnen worden. De machinist kan zich blijven focussen op andere processen en de reiziger is geïnformeerd. Voor tal van situaties zullen en kunnen standaard omroepberichten toegevoegd worden in ons reizigers informatie systeem.

6.2 Verbeteren herkenbaarheid en voorzieningen vervangend vervoer

Een ieder die met de trein reist en dan voornamelijk in de weekenden, weet dat er gewerkt moet worden aan de spoorbaan om deze veilig en comfortabel te houden. Als de trein door werkzaamheden niet kan rijden, zetten alle vervoerders bussen in. Op de stationspleinen is het altijd een zoektocht naar waar staat mijn bus en bij grote stremmingen, bij belangrijke knooppunten, is het ook vaak welke van de tig bussen is mijn bus. Vanaf februari 2021 heeft Keolis de beschikking over een viertal bussen welke in een Blauwnet jasje zijn gestoken. Eigen personeel, dat anders op de trein rijdt, besturen en coördineren het vervangend vervoer. Het is voor de reiziger meteen duidelijk welke bus voor hem of haar is bedoeld. Herkenbaar aan een lijn nummer en voorzien van alle gemakken (toilet uitgezonderd) maar ook consistentie als het gaat om reisinformatie en toegankelijkheid van de voertuigen, verzorgen wij het geplande vervangende vervoer.



6.3 Pilot nieuwe inzet Service en veiligheid personeel

In de zomervakantie van 2021 is Keolis voornemens om het huidige inzetbeleid van service en veiligheidsmedewerkers voor de concessies Zwolle – Kampen en Zwolle - Enschede te vernieuwen. Het basis principe van op iedere trein een medewerker, komt niet meer terug. Dat lijkt op een achteruitgang, echter zijn wij na 3 jaar dit inzetmodel te hebben gevoerd van mening dat we niet alles eruit halen. De medewerker op de trein is bij gekoppelde treinen niet in staat om in beide treinstellen aanwezig te zijn., kan niet bij iedereen zijn. Daarnaast missen we vooral op de kritische momenten en plaatsen waar een reiziger juist behoefte heeft aan een luisterend oord of een advies, medewerkers. Uitgebreide analyse van de vervoerstromen toont aan dat er 3 grote vervoersbreuken zijn. Dat zijn plaatsen waar reizigers overstappen of hun eindbestemming hebben. Nu is het zo dat er medewerkers zijn op het moment dat de trein er staat, maar juist als de trein net vertrokken is of nog moet aankomen zijn er veel vragen. Om die reden willen we op basis van een proef service medewerkers op de stations neerzetten. Zij zijn zichtbaar aanwezig en begeleiden de reis vooraf dan wel achteraf. Ben je een artikel verloren in je trein, dan zijn er nu mogelijkheden om via contact formulieren je verloren goed terug te krijgen. Dat wil je niet als je iets dierbaar is. Je wilt z.s.m actie. Dat gaat nu kunnen. We bekostigen dit door onze service teams in de trein als vliegende brigade in te zetten. Daarmee zijn ze effectiever en kunnen ze sneller en vaker een trein controleren dan bij de huidige inzet. Hiermee verhogen we de kans van het treffen van een Keolis medewerker van 25% naar 90%. De vrijgekomen efficiënte, komt ten goede aan de service medewerker.





Bijlage 1 overzicht certificaten, erkenningen railvoertuigen

Certificaten en erkenningen

- Veiligheidscertificaat A: NL1120180008 (geldig tot 1-8-2022) Scope: reizigersvervoer, excl. hogesnelheidsvervoer.
- Veiligheidscertificaat B: NL1220180012 (geldig tot 1-8-2022) Scope: reizigersvervoer, excl. hogesnelheidsvervoer.
- - NEN-EN-ISO 9001:2015 + NEN-EN-ISO 14001:2015 (geldig tot 22-06-2023)

Railvoertuigen

Voor onze spooractiviteiten zet Keolis dagelijks 25 treinen in: 9 dieseltreinen van het type Lint 41 van fabrikant Alstom en 16 treinen van het type Flirt van fabrikant Stadler.

Soort Materieel	Voertuig nummer	Concessieverlener	Max snelheid	Aantal zitpl.	Aantal staanpl.	Lengte	Eigenaar	Onderhoud
Lint 41 H	36	Overijssel	120	137	90	41.8m	NS/Keolis	NS
Lint 41 H	38	Overijssel	120	137	90	41.8m	NS/Keolis	NS
Lint 41 H	39	Overijssel	120	137	90	41.8m	NS/Keolis	NS
Lint 41 H	40	Overijssel	120	137	90	41.8m	NS/Keolis	NS
Lint 41 H	41	Overijssel	120	137	90	41.8m	NS/Keolis	NS
Lint 41 H	42	Overijssel	120	137	90	41.8m	NS/Keolis	NS
Lint 41 H	43	Overijssel	120	137	90	41.8m	NS/Keolis	NS
Lint 41 H	44	Overijssel	120	137	90	41.8m	NS/Keolis	NS
Lint 41 H	45	Overijssel	120	137	90	41.8m	NS/Keolis	NS

1.

Soort Materieel	Voertuig nummer	Concessieverlener	Max snelheid	Aantal zitpl.	Aantal staanpl.	Lengte	Eigenaar	Onderhoud
Flirt 3	7301	Overijssel	160	180	179	63.2m	Bakermaat	Stadler
Flirt 3	7302	Overijssel	160	180	179	63.2m	Bakermaat	Stadler
Flirt 3	7303	Overijssel	160	180	179	63.2m	Bakermaat	Stadler
Flirt 3	7304	Overijssel	160	180	179	63.2m	Bakermaat	Stadler
Flirt 3	7305	Overijssel	160	180	179	63.2m	Bakermaat	Stadler
Flirt 3	7306	Overijssel	160	180	179	63.2m	Bakermaat	Stadler
Flirt 3	7307	Overijssel	160	180	179	63.2m	Bakermaat	Stadler
Flirt 3	7308	Overijssel	160	180	179	63.2m	Bakermaat	Stadler
Flirt 3	7309	Overijssel	160	180	179	63.2m	Bakermaat	Stadler

Soort Materieel	Voertuig nummer	Concessieverlener	Max snelheid	Aantal zitpl.	Aantal staanpl.	Lengte	Eigenaar	Onderhoud
Flirt 3	7401	Overijssel	160	244	228	80.7m	Bakermaat	Stadler
Flirt 3	7402	Overijssel	160	244	228	80.7m	Bakermaat	Stadler
Flirt 3	7403	Overijssel	160	244	228	80.7m	Bakermaat	Stadler
Flirt 3	7404	Overijssel	160	244	228	80.7m	Bakermaat	Stadler
Flirt 3	7405	Overijssel	160	244	228	80.7m	Bakermaat	Stadler
Flirt 3	7406	Overijssel	160	244	228	80.7m	Bakermaat	Stadler
Flirt 3	7407	Overijssel	160	244	228	80.7m	Bakermaat	Stadler



Bijlage 2 Beleidsverklaring Spoorwegveiligheid

VMS H.1 – B.1, versie 7, augustus 2020



H.1 – B.1 Beleidsverklaring Safety

De Directie van Keolis NL is zich bewust van haar verantwoordelijkheid met betrekking tot de zorg voor alle Safety aspecten binnen onze organisatie. Wanneer we verantwoordelijk zijn voor het vervoeren van reizigers is de Veiligheid, Gezondheid en alle gerelateerde zaken die hiermee verbonden zijn, voor alle medewerkers en stakeholders, de hoogste prioriteit. Door middel van een systematische aanpak op basis van het Plan-Do-Check-Act principe streeft Keolis naar continue verbetering van de veiligheid en het ultieme doel: 'Zero accidents'.

De Directie is zich bewust van de diverse, (met ieder haar specifieke risico's) uiteenlopende werkzaamheden, dag en nacht, binnen de gehele organisatie. De kans op menselijke fouten is daardoor zeker aanwezig.

De Directie committeert zich aan onderstaande:

- De algemene verantwoordingsplicht en verantwoordelijkheid voor Safety op zich te nemen waarbij de eindverantwoordelijkheid bij de Algemeen Directeur ligt;
- Zorg dragen dat de verschillende managementniveaus binnen de organisatie zich ertoe verbinden de veiligheid te waarborgen middels hun activiteiten en hun relaties met medewerkers en stakeholders;
- Ervoor te zorgen dat een veiligheidsbeleid en veiligheidsdoelen worden bepaald, begrepen en verenigbaar zijn met het strategisch beleid van de organisatie;
- Ervoor te zorgen dat de eisen van het Safety Management Systeem in de bedrijfsprocessen van de organisatie worden geïntegreerd;
- Ervoor te zorgen dat de voor het Safety Management Systeem vereiste middelen beschikbaar zijn;
- Ervoor te zorgen dat het Safety Management Systeem de veiligheidsrisico's van de organisatie op effectieve wijze beheerst;
- Medewerkers aan te moedigen in overeenstemming met de eisen van het Safety Management Systeem te handelen;
- De voortdurende verbetering van het Safety Management Systeem te bevorderen;
- Ervoor te zorgen dat bij het bepalen en beheersen van de bedrijfsrisico's van de organisatie rekening wordt gehouden met de veiligheid, en duidelijk te maken hoe conflicten tussen veiligheidsdoelen en andere bedrijfsdoelen zullen worden signaleerd en opgelost;
- Een positieve veiligheidscultuur te bevorderen;
- Binnen de organisatie zal er voor worden gezorgd dat de geldende wet- en regelgeving strikt wordt nageleefd;
- Jaarlijks evalueren van de bereikte Safety doelstellingen, audits, onderzoeken, inspecties en de effectiviteit van het Safety Management Systeem.

Keolis Nederland | H.1 – B.1 Beleidsverklaring Safety, versie 7 – augustus 2020



Pagina 1 van 2



VMS H.1 – B.1, versie 7, augustus 2020

De uitwerking van bovenstaande is uitgewerkt in het Safety Management Systeem (SMS) van Keolis NL.

Keolis NL zal naar beste vermogen en op een dusdanige wijze handelen zodat de veiligheid, gezondheid en welzijn ten opzichte van medewerkers en stakeholders is gewaarborgd en zij hierbij niet worden blootgesteld aan onaanvaardbare veiligheidsrisico's. Voor een juiste balans met andere bedrijfsrisico's wordt aan veiligheidsrisico's voldoende gewicht toegekend om te vermijden dat prioritering van de bedrijfsbehoeften ten koste gaat van de veiligheidsprestaties.

Verder beseffen alle actoren in de organisatie dat er altijd een kloof kan zijn tussen wat wordt verwacht en wat er werkelijk gebeurt, ongeacht de kwaliteit van de planning en organisatie, technische hindernissen en procedures. Alle mogelijke middelen worden ingezet om situaties die niet afdoende zijn ingeschat, op te merken en gezamenlijk te analyseren.

De naleving van het gehele veiligheidsbeleid is een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid van alle actoren die invloed hebben op onze operatie. Van alle werknemers, en dan met name het veiligheidspersoneel, wordt gezien de aard van de werkzaamheden veel eigen verantwoordelijkheid verlangd. Door middel van een uitgebreid opleidingsbeleid alsmede alle ter beschikking gestelde middelen, documentatie, instructies, voorlichting, richtlijnen en handboeken, stelt de Directie de medewerkers en de organisatie in staat om aan de gemeenschappelijke verantwoordelijkheid voor de veiligheidsvereisten invulling te geven.

Namens de Directie van Keolis NL.



F. Janssen

Algemeen Directeur (CEO)



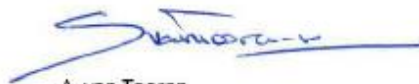
E. Broersma

Directeur Rail & Operations Support



T. Vegter

Directeur Operations a.i. (COO)



A. van Tooren

Financieel Directeur (CFO)



J. Suurmond

Commercieel Directeur



A. van Eck

Directeur HR

Keolis Nederland | H.1 – B.1 Beleidsverklaring Safety, versie 7 – augustus 2020



Pagina 2 van 2



Bijlage 3 Contact gegevens

Teammanager Rail: dhr T (Tibor) Naberhuis

Opsteller jaarverslag: dhr T (Tibor) Naberhuis



Keolis Nederland
Postbus 297 7400AG Deventer



Infoshop Twents
Stationsplein Enschede
Geopend: Maandag t/m vrijdag
van 8.00 - 17.00 uur
Zaterdag van 10.00 - 15.00 uur



088 - 0331400



Info@keolis.nl



www.keolis.nl/blauwnet



Twitter.com/keolis



7. Referenties

Nr.	Documenttitel	Kenmerk	Auteur	versie	datum
-----	---------------	---------	--------	--------	-------

[1]

Keolis Nederland B.V.

Visbystraat 5 – Postbus 297 – 7400 AG DEVENTER

The Netherlands

T +31 (0)88 0331 400

Keolis.nl