



Jaarverslag Kwaliteit 2021

Keolis Nederland
Classificatie: OPENBAAR

Datum: 18-3-2022

Reference: (EG) verordening nr. 1371/2007

Versie: 1.0_definitief

Inhoud

1. Uitgangspunt.....	3
1.1 Keolis algemeen.....	3
1.2 Keolis Rail organisatie.....	4
1.3 Aanleiding.....	5
2. Informatie en vervoersbewijzen.....	6
3. Punctualiteit van de dienstverlening, reageren op dienstverstoringen.....	9
3.1 Stiptheid en verstoringen.....	9
3.2 Punctualiteit door de jaren heen.....	9
4. Betrouwbaarheid.....	11
4.1 Bijsturing	12
5. Netheid Rollend materieel.....	12
6. Klanttevredenheid.....	14
7. Klachtenafhandeling en compensatie.....	16
8. Toegankelijkheid personen met beperkte mobiliteit.....	19
Contact gegevens	19

1. Uitgangspunt

1.1 Keolis algemeen

Keolis Nederland verzorgt multimodaal openbaar vervoer op de Veluwe, in Gelderland, in Midden-Overijssel, de provincie Utrecht, Almere 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 K 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 uitgevoerd door Crow.

Keolis Nederland is een 100% dochteronderneming van de wereldwijde mobiliteitsonderneming Keolis.

Feiten en cijfers Keolis corporate

Hoofdkantoor: Deventer

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

Medewerkers bus/trein: 1866 Waarvan 133 trein gerelateerd

Stafmedewerkers: 334

Bussen: 800

Treinen: 25

Spoor: 136 km

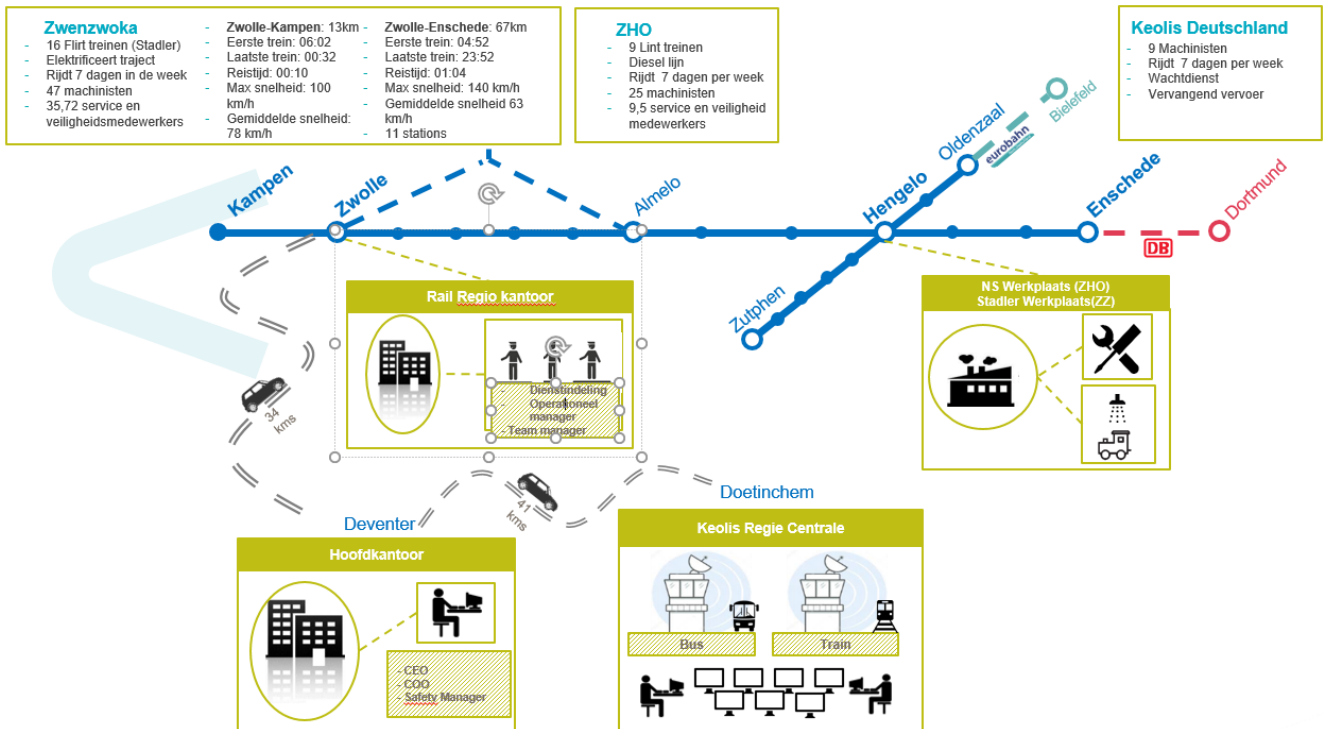
Reizigers: 45 miljoen

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;
- Punctualiteit van de dienstverlening reageren op dienstverstoringen;
- Betrouwbaarheid van de dienstverlening;
- Netheid van rollend materieel en netheid van station faciliteiten (luchtkwaliteit in rijtuigen, hygiëne van sanitaire voorzieningen, enz.);
- Klanttevredenheid;
- Klachtenafhandeling en compensatie;
- Toegankelijkheid personen met beperkte mobiliteit.

1.2 Keolis Rail organisatie



133
Directe Medewerkers

7
Directe Medewerkers

10
Nationaliteiten



Gem. 5
Machinisten in opleiding

15

Werkstudenten SenV



29 vrouwen
104 Mannen

Jongste medewerker:

19
Jahre



Oudste medewerker :

63
Jaar



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 2021 heeft bediend zijn:

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

1.3 Aanleiding

In dit kwaliteitsjaarverslag 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.



De cijfers die in deze rapportage worden gebruikt komen van de jaarlijks klantenbarometer uitgevoerd door CROW en de vanuit de Prorail rapportages.

Disclaimer

De OV-Klantenbarometer van 2021 is uitgevoerd midden in de coronapandemie. Daardoor is deze OV-Klantenbarometer anders dan in voorgaande jaren. De groep reizigers was in 2021 anders van samenstelling: met o.a. minder forenzen door thuiswerken en minder studenten door online onderwijs. Daarbij moesten reizigers verplicht een mondkapje dragen.

Ook in de uitvoering van het onderzoek zijn er belangrijke verschillen.

- Er was geen OV-Klantenbarometer in 2020, dus er is geen vergelijking met vorig jaar.
- De metingen van 2021 zijn uitgevoerd in het najaar, in plaats van gespreid over het hele kalenderjaar.
- In 2021 is ongeveer de helft minder vragenlijsten opgehaald in vergelijking met voorgaande jaren. Dit komt doordat:
 - Er minder reizigers waren
 - Het veldwerk vanwege aangescherpte maatregelen eerder gestopt is

Bij het interpreteren van de cijfers van 2021 gelden daarom de volgende waarschuwingen:

- Vanwege de eerder genoemde punten voldoen de steekproeven per onderzoeksgebied niet altijd aan de gestelde kwaliteitsnormen. Bij elk gepubliceerd cijfer is vermeld als dit het geval is.
- De OV-Klantenbarometer van 2021 geeft een beeld van de klanttevredenheid in het openbaar vervoer in die gewijzigde omstandigheden. Houd bij het duiden van trends of ontwikkelingen rekening met: minder reizigers, andere samenstelling reizigerspopulatie, andere reisomstandigheden en een andere onderzoeksperiode.
- Voor alle cijfers geldt dat ze minder goed geschikt zijn om een gewijzigde prestatie aan af te lezen.

Het algemene klantoordeel op de Keolis treinlijnen is:

	Algemeen klantoordeel
Trein Zwolle - Kampen	8,1
Trein Zwolle - Enschede	7,4
Trein Zutphen - Hengelo - Oldenzaal	7,7

2. Informatie en vervoersbewijzen

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
	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 : • NS.NL • www.keolis.nl/blauwnet • www.9292.nl Per 1 augustus 2021 is er een pilot gestart met service medewerkers op de stations Zwolle, Hengelo en Enschede. Maandag tot en met Zondag zijn 12 uur per dag medewerkers aanwezig op de perrons
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

	• 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. Per 1 augustus 2021 is er een pilot gestart met service medewerkers op de stations Zwolle, Hengelo en Enschede. Maandag tot en met Zondag zijn 12 uur per dag medewerkers aanwezig op de perrons.
De wijze waarop informatie wordt verstrekt aan personen met een beperkte mobiliteit.	Informatie voor mensen met een beperkte mobiliteit 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..

Contact mogelijkheden

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

Bent u iets verloren?



Gevonden voorwerpen

Vergeeten uit te checken?



Uitcheck gemist

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



Stel een vraag via het
contactformulier

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

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



Live chat

Op werkdagen:
08:00 - 20:00 uur

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

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



085 - 888 81 31

Op werkdagen:
07:30 - 21:00 uur

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

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



Facebook



Twitter

- Reisinformatie (actueel en gepland)
- Vervoerbewijzen

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

Klantoordeel vervoersbewijzen en informatie CROW

	gebruiksgemak OV- chipkaart	vervoersbewijs kopen/opladen	informatie tijdens rit	informatie vertraging/problemen	informatie op halte/station
Trein Zwolle - Kampen	8,5	8,3	7,9	6,2	8,0
Trein Zwolle - Enschede	8,5	8,1	7,5	6,3	7,8
Trein Zutphen - Hengelo - Oldenzaal	8,5	8,2	6,9	6,3	7,6

3. Punctualiteit van de dienstverlening, reageren op dienstverstoringen

3.1 Stiptheid en verstoringen

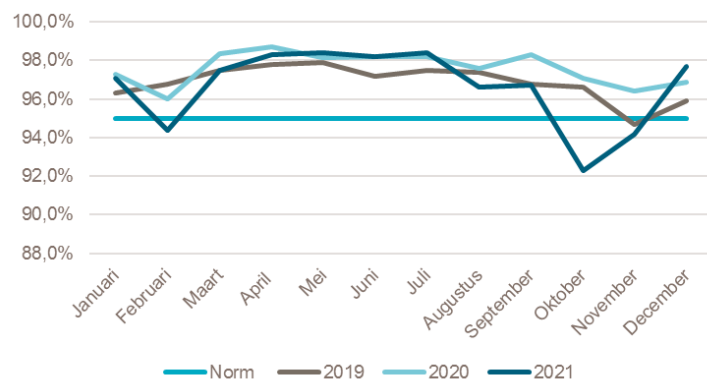
Er zijn tal van oorzaken waardoor een trein de punctualiteit niet kan behalen. Een gebeurtenis aan het materieel, de infrastructuur (werkzaamheden aan de spoorlijn), of hinder van treinen van derden, of andere verstoringen van derden in relatie tot het spoor. In 2021 heeft Keolis onderstaande punctualiteit gerealiseerd.

Stiptheid diensten / Algemene beginselen omgaan met verstoringen	
Punctualiteit (Norm)	Punctualiteit realisatie Zutphen – Oldenzaal St (96.7%) Zwolle – Enschede SPR/IC (96.0 %) 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

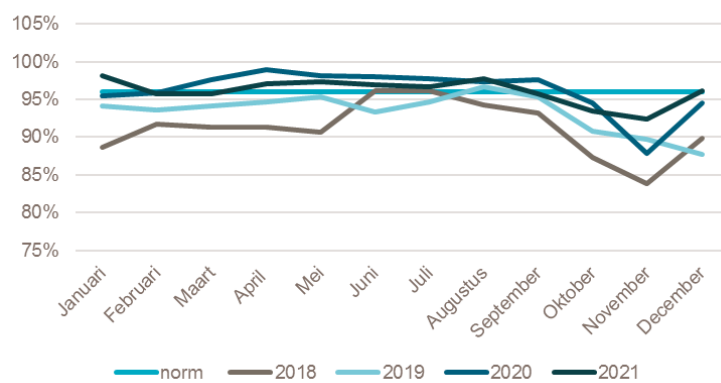
3.2 Punctualiteit door de jaren heen

We zien in 2021 een stijgende lijn als het gaat om punctualiteit. Helemaal representatief is het niet omdat het aantal reizigers dat gebruik maakt van de trein een bepaalde invloed hebben op de punctualiteit. Met 30% minder reizigers, is het vergelijk niet echt goed te maken. In alle concessies is de punctualiteit wel stabiel, wat betekent dat in basis de dienstregeling op orde is.

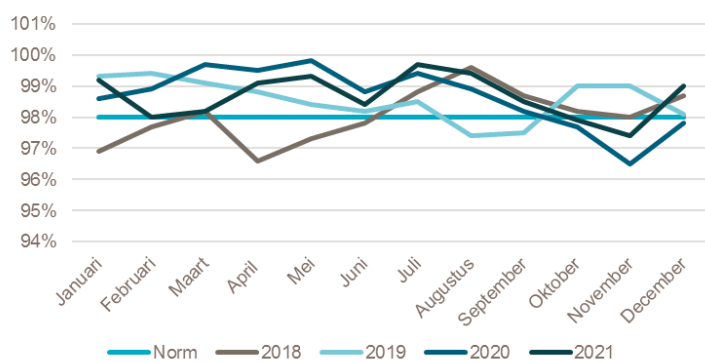
Verloop punctualiteit ZHO



Verloop punctualiteit ZWEN



Verloop punctualiteit ZWOKA



4. Betrouwbaarheid

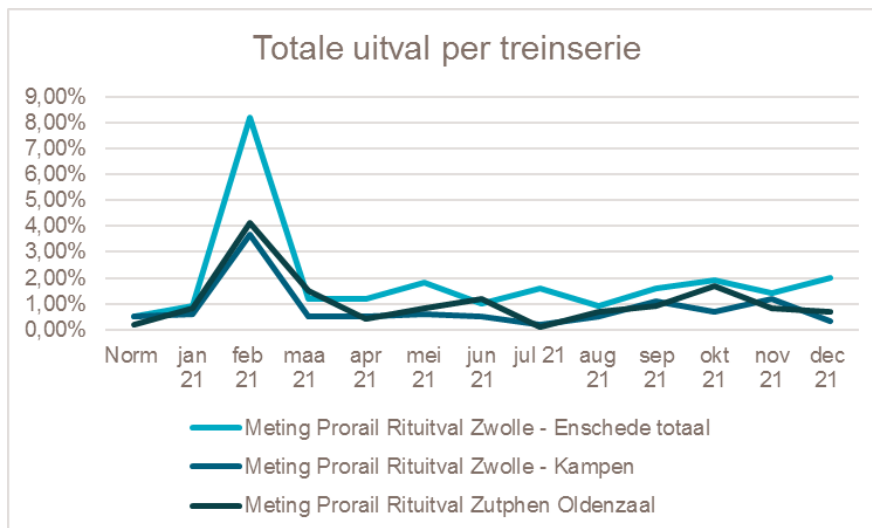
Het komt voor, dat er een trein niet volgens dienstregeling kan rijden en daardoor uitvalt. Dit is erg vervelend voor de reiziger. Het streven van Keolis is dan ook om rituitval te voorkomen, of anders alternatieven aan te bieden.

In 2021 was de uitval van treinen hoger dan voorgaande jaren door een aantal gebeurtenissen.

In 2021 was Nederland op 7 februari helemaal wit. Lage temperaturen en hevige sneeuwval ontregelde het complete Nederlandse openbaar vervoer. Sneeuwploegen van ProRail konden de meldingen van vastgevroren wissels en sneeuwschansen niet aan. Het treinverkeer is daarom gestaakt. In mei en in september waren er landelijke problemen in de telematica waardoor er geen verbinding gemaakt kon worden tussen de verkeersleiding van ProRail en de machinisten, hierdoor is het treinverkeer stilgelegd.

Uitvallen van diensten		Rapportage	
Annulering van diensten als onderdeel van alle diensten in % per categorie	Zutphen – Oldenzaal	St	1.1%
	Zwolle – Enschede	IC/Spr	2.0%
	Zwolle – Kampen	Spr	0.6%

Uitval per treinserie



4.1 Bijsturing

Keolis heeft een eigen verkeersleiding voor trein, Keolis Regie Centrale (KRC), deze werkt nauw samen met de treindienstleiders van Prorail op het moment dat er verstoringen plaatsvinden op het spoor. De medewerkers van de KRC hebben zicht op de actuele situatie van elke trein, zij worden daarbij ondersteund door een computerprogramma dat door Prorail beschikbaar wordt gesteld. Zij staan in nauw contact met de machinisten en de medewerkers van Service en veiligheid in het vervoersgebied van Keolis. Wanneer er bijgestuurd dient te worden hebben zij de regie, zij stemmen met de machinist en medewerkers de mogelijke acties af.

Bij ernstige vertragingen of gepland onderhoud aan het spoor wordt er trein vervangend vervoer aangeboden. Keolis doet dit met o.a. eigen bussen. De bussen zijn van alle gemakken voorzien, zoals die ook in de trein aanwezig zijn, met uitzondering van het toilet. Er is een automatische halte afroep, real time reisinformatie schermen aan boord en wifi. Het grootste voordeel is dat de bussen herkenbaar zijn. Met de ingebruikname van eigen bussen zijn ook alle bussen real time te volgen in de verschillende reisinformatie apps. De bussen zijn toegankelijk voor rolstoelen en zijn voorzien van een lage vloer.



5. Netheid Rollend materieel

Keolis en haar reizigers vinden het belangrijk dat de voertuigen er schoon uitzien. Hieronder staat weergegeven welke reinigingsintervallen er door Keolis worden gehanteerd en wat daaronder wordt verstaan.

De reizigers waarderen de reinheid van de voertuigen als volgt:

	netheid/voertuig schoon
Trein Zwolle - Kampen	7,9
Trein Zwolle - Enschede	7,4
Trein Zutphen - Hengelo - Oldenzaal	6,9

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 binneninzetten / 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>Levensduurverlengende 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 periode gaat deze interval omlaag wanneer de temperaturen onder de 5 graden Celsius daalt. Op die momenten kan er niet gewassen worden.
Beschikbaarheid van toiletten	Alle treinen van Keolis zijn voorzien van toiletten. Het is een gesloten circuit. Alle treinen worden minimaal eens per week gelegeerd 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.
Technische metingen voor de luchtkwaliteit	Dit gebeurt tijdens het reguliere onderhoud.

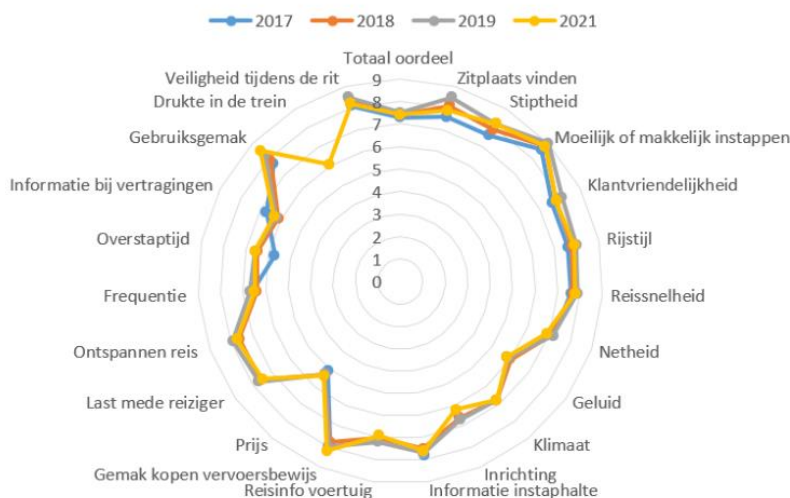
6. Klanttevredenheid

Per treinserie hier het verloop van de verschillende jaren:

Klantenbarometer ZHO door de jaren heen

Daalt van een 7.5 naar 7.4 -0.1

Klantenbarometer door de jaren heen ZHO



Grootste dalers:

- Zitplaats vinden -0.6 (Corona)
- Inrichting -0.5 (Corona)
- Klantvriendelijkheid -0.3 (de manier waarop wij de maatregelen hebben gehandhaafd)
- Veiligheid -0.3 (In deze maand hebben we 40% meer controles uitgevoerd)

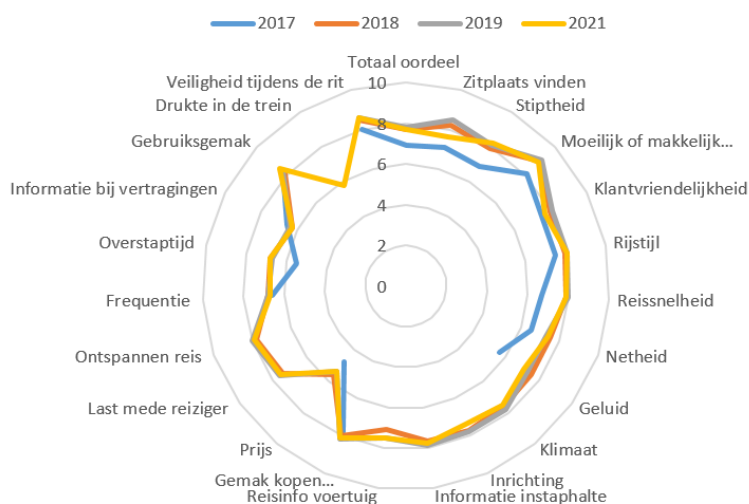
Suggesties ter verbetering:

- 1 Kans op een zitplaats
- 2 Aantal ritten
- 3 Geluid van het voertuig

Klantenbarometer ZWEN door de jaren heen

Daalt van een 7.8 naar een 7.7

Klantenbarometer door de jaren heen Zwen



Grootste dalers:

- Zitplaats vinden -0.9 (Corona)
- Inrichting -0.4 (Corona)
- Klantvriendelijkheid -0.4 (de manier waarop wij de maatregelen hebben gehandhaafd)

Gevoel van veiligheid is gedaald naar 8.3 (landelijk een 8.1)

Suggesties ter verbetering:

- 1 Kans op een zitplaats
- 2 Aantal ritten (IC in de avond of zaterdag?)
- 3 niets

Klantenbarometer ZWOKA door de jaren heen

Stijgt van een 8 naar een 8.1 + 0.1



Grootste dalers:

- Zitplaats vinden -0.1 (Corona)
- Inrichting -0.3 (Corona)
- Overstaptijd -0,1

Gevoel van veiligheid is gedaald met 0.2 naar een 8.4 (landelijk 8.1)

Suggesties ter verbetering:

- 1 Kans op een zitplaats
- 2 Niets
- 3 Aantal ritten

Vergelijking met andere regionale vervoerders

Ranking de regiovervoerders

Keolis Zwoka	8,1
Arriva Friesland	7,8
Arriva Vechtdal	7,8
Transdev Valleilijn	7,8
Arriva Groningen	7,7
Keolis Zwen	7,7
Arriva Achterhoek	7,7
Keolis ZHO	7,4
Arriva Nijmegen Roermond	7,1

7. Klachtenafhandeling en compensatie

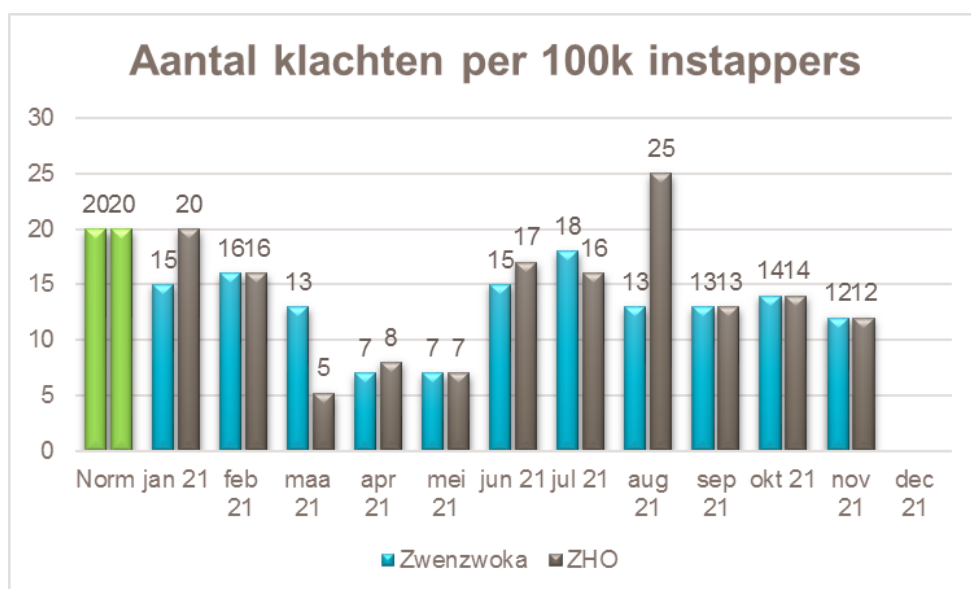
Over de rechten en plichten van reizigers uit hoofde van de Verordening 1371/2007 is terug te vinden op de website van keolis; www.Keolis.nl, op de aanplakbiljetten in de trein en op alle vertrekstaten van Keolis.

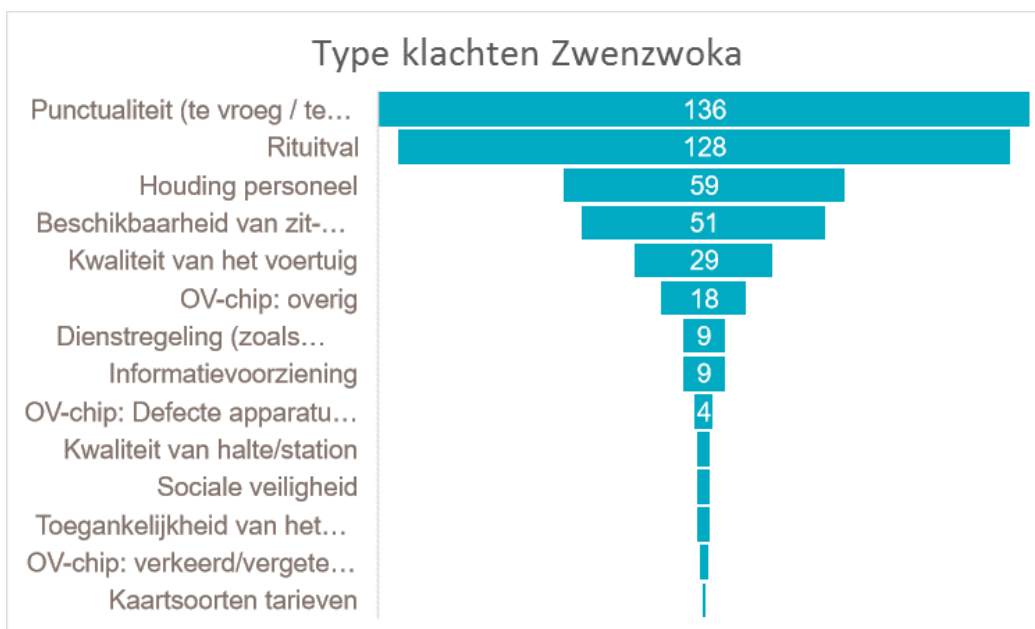
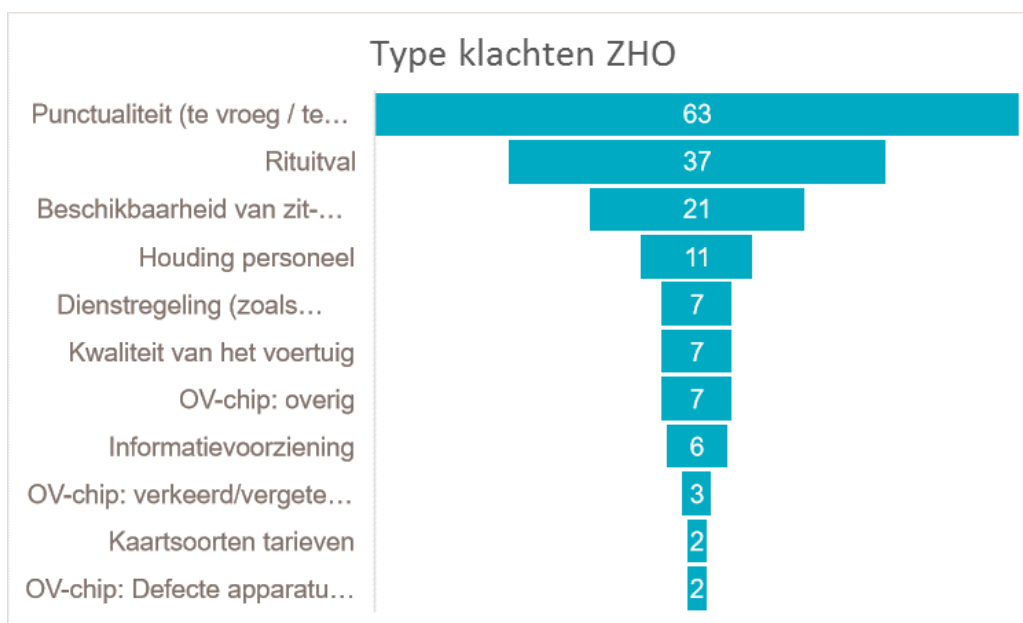
Klachtenbehandeling en terugbetalingen wegens niet naleving dienstkwaliteitsnorm	
Op welke wijze informeert de spoorwegonderneming passagiers over hun rechten en plichten uit hoofde van verordening 1371/07 bij verkoop van tickets volgens art. 29	• Keolis vermeldt dit op de website www.twents.nl en www.Keolis.nl • 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. Vanaf 1 augustus 2021 was er op de station Zwolle, Hengelo en Enschede ook 12 uur per dag 7 dagen in de week een service medewerker aanwezig om klachten aan te nemen en af te handelen. <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 0000 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

Er zijn twee manieren waarop we het verloop van de klachten kunnen meten. Omdat het aantal reizigers in 2021 erg schommelde, vanwege de corona maatregelen, is het aantal klachten per 100k instappers logischerwijs de meest interessante en het meest realistische vergelijkingscijfer. In deze manier van berekenen extrapoleer je de cijfers naar een standaard waarde. We zien dan een lichte daling in de laatste maanden van het jaar. De meeste klachten komen nog voort uit vertragingen of rituitval. In een eerder hoofdstuk is al aangegeven dat er heel veel vertraging en uitval is ontstaan als gevolg van infra of weer / telematica problemen.





8. Toegankelijkheid personen met beperkte mobiliteit

Alle treinen van Keolis zijn barrière vrij toegankelijk waardoor er geen onderscheid gemaakt hoeft te worden voor reizigers met en reizigers zonder beperkte mobiliteit.

Rolstoelgebruikers kunnen de deuren gemakkelijk openen, de toiletten zijn rolstoelvriendelijk en er is ingeval van een calamiteit contact mogelijk met de machinist.

Contact gegevens



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