

KWALITEITSVERSLAG 2023

TREIN DMG MERWEDELINGELIJN

Qbuzz

INHOUDSOPGAVE

INLEIDING	3
KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK	4
<i>De OV-klantenbarometer (OVKB)</i>	4
<i>Drechtsteden – Molenlanden - Gorinchem</i>	4
<i>Dordrecht – Geldermalsen (Merwedelingenlijn)</i>	6
INFORMATIE EN VERVOERBEWIJZEN	8
<i>Informatie</i>	8
<i>Vervoerbewijzen</i>	8
PUNCTUALITEIT	9
<i>Grafiek 1: Vertrek- en aankomstpunctualiteit trein</i>	9
BETROUWBAARHEID	10
<i>Grafiek 2: percentage rituitval- en oorzaak trein</i>	10
NETHEID VAN HET MATERIEEL	11
KLACHTENAFHANDELING	12
<i>Tabel 1 – Gegevens uit Zendesk van maart tot en met december 2023.</i>	12
TOEGANKELIJKHEID	13
BRONVERMELDING	14

INLEIDING

Om mensen op bestemming te brengen, blijven we in beweging. We houden regie op de capaciteit en de frequentie van onze treinen, bussen en trams. Zo spelen we direct in op verstoringen van de dienstregeling door bijvoorbeeld werkzaamheden, ongevallen of materiaalproblemen. Wat het probleem ook is, wij bedenken een oplossing. We sturen dan real time bij, zodat je veilig op bestemming komt.

Deze onderdelen komen in dit kwaliteitsverslag over ons treinvervoer in 2023 aan de orde:

- Klanttevredenheidsonderzoek
- Informatie en vervoerbewijzen
- Punctualiteit
- Betrouwbaarheid
- Netheid van het materieel
- Klachtenafhandeling
- Toegankelijkheid

Qbuzz

Qbuzz verzorgt de dienstregeling op de Merwedelingelijn. Merwedelingelijn is de naam van de treindienst tussen Geldermalsen en Dordrecht, op het westelijke deel van de Betuwelijn. Op de lijn wordt modern spoorwegmaterieel ingezet. Het traject is 49 km lang, geheel geëlektrificeerd en voorzien van ATB EG. Het traject is aan het Hoofdnet gekoppeld.

Na een stormachtige start in 2008, groeide openbaar vervoerder Qbuzz in enkele jaren uit tot het Qbuzz van nu; eigenzinnig, doortastend en vooral verbindend. In concessies Groningen-Drenthe, Utrecht en Drechtsteden-Molenlanden-Gorinchem verbinden onze 2.650 medewerkers iedere dag maar liefst 350.000 reizigers met hun bestemmingen. Reizen met bus, trein of tram is de kern van onze activiteiten. Naar wens staat er een deur-halte-taxi, bestelbus of klaar. Sinds 2017 is Qbuzz volledig in handen van Ferrovie dello Stato Italiane (FS Group) dat actief is in het openbaar vervoer in een aantal Europese landen. Qbuzz geldt binnen de moedermaatschappij als 'expert centre' voor verduurzaming van het OV. De toenemende complexiteit binnen onze vloot (elektrisch, waterstof, Hydrotreated Vegetable Oil, diesel) en de toenemende complexiteit en het belang van IT-systemen waarmee we inspelen op 'duurzaamheid' en 'digitalisering' hebben onze organisatie een centrale aansturing gegeven. Zo geven we onze organisatie toekomst, waarbij we uitdrukkelijk ons regionale karakter behouden; de concessies zijn immers ons bestaansrecht. De afgelopen jaren hebben we in onze concessies samen met partners baanbrekende resultaten geboekt in de transitie naar duurzame, vraaggestuurde mobiliteit en dat blijven we ook in de toekomst doen. Komende jaren blijft Qbuzz de concessie verder ontwikkelen.

KLANTTEVREDENHEIDSONDERZOEK

DE OV-KLANTENBAROMETER (OVKB)

De OV-Klantenbarometer speelt een cruciale rol in het begrijpen van de ervaringen en meningen van reizigers in het openbaar vervoer. Dit landelijke onderzoek biedt een gestandaardiseerde manier om de tevredenheid van reizigers in verschillende regio's en op diverse vervoersmiddelen te meten. Enkele belangrijke aspecten van de OV-Klantenbarometer zijn:

Brede dekking: Het onderzoek omvat verschillende vormen van openbaar vervoer, waaronder stads- en streekvervoer, regionale treinen, hoofdrailnet (NS-treinen), vervoer over water en Waddenveren. Deze uitgebreide dekking zorgt ervoor dat de resultaten representatief zijn voor diverse reiservaringen.

Methode van gegevensverzameling: Reizigers vullen enquêtes in tijdens hun rit, waardoor directe feedback wordt verzameld over specifieke reiservaringen. Deze methode maakt het mogelijk om real-time inzicht te krijgen in de tevredenheid van reizigers en maakt het ook mogelijk om trends in de loop van de tijd te volgen.

Vergelijkbaarheid en trendanalyse: Door het gestandaardiseerde karakter van het onderzoek kunnen ov-autoriteiten de klantwaardering binnen hun concessies vergelijken met die van andere concessies in het land. Dit stelt hen in staat om best practices te identificeren en te streven naar continue verbetering van de dienstverlening. Bovendien biedt de OV-Klantenbarometer de mogelijkheid om trends in de tijd te analyseren, waardoor veranderingen in de tevredenheid van reizigers kunnen worden geïdentificeerd.

DRECHTSTEDEN – MOLENLANDEN - GORINCHEM

Specifieke info



Aantal getelde reizigers

2188



Aantal gemeten ritten

100



Respons

43%



Aantal respondenten

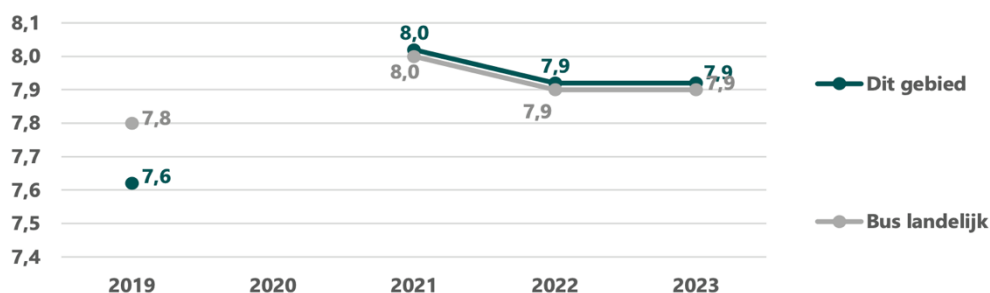
933



Vervoerder

Qbuzz

Totaaloordeel gebied



Opvallend resultaat

Reizigers geven een lagere waardering voor de ritprijs

Verbeterpunten

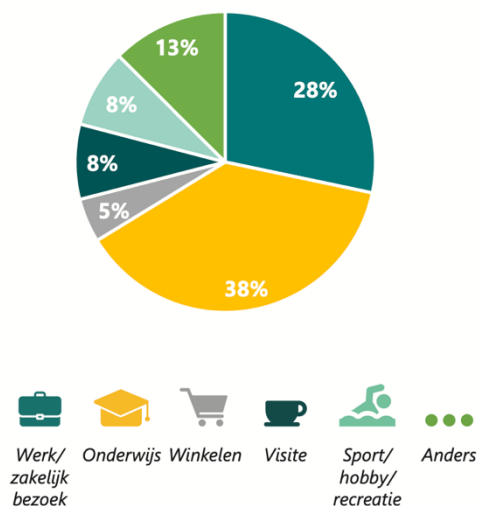
1.

Aantal ritten

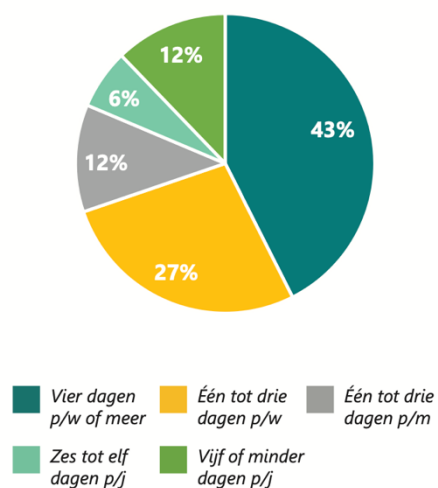
2.

Informatie bij vertragingen

Motief



Frequentie



Specifieke info



Aantal getelde reizigers

2807



Aantal gemeten ritten

48



Respons

42%



Aantal respondenten

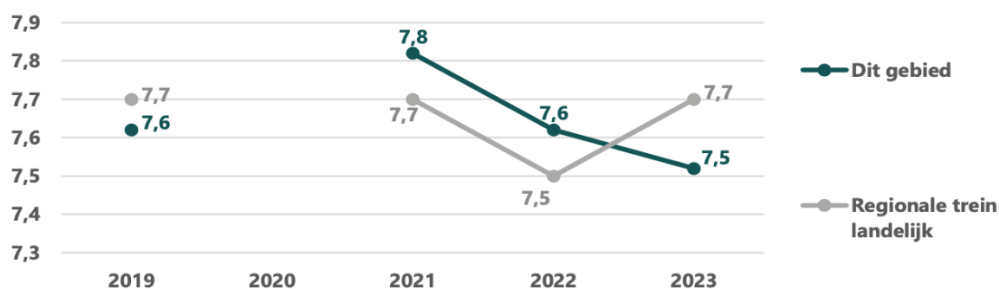
1185



Vervoerder

Qbuzz

Totaaloordeel gebied



Opvallend resultaat

Reizigers geven een lagere waardering voor de stiptheid

Verbeterpunten

1.

Aantal ritten

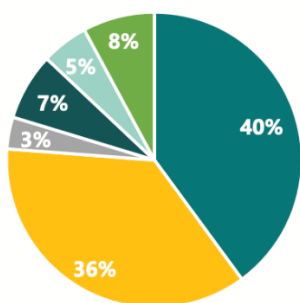
2.

Stiptheid van deze rit

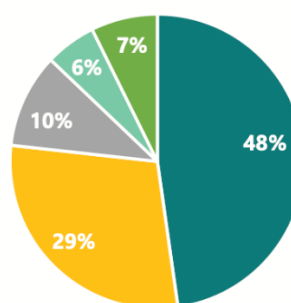
3.

Kans op een zitplaats

Motief



Frequentie



INFORMATIE EN VERVOERBEWIJZEN

INFORMATIE

Informatie over onze dienstverlening is door onze reizigers op veel verschillende manieren te vinden:

- Op onze website www.qbuzz.nl
- Op social media; X (voorheen Twitter), Instagram, Facebook en LinkedIn
- In onze lijnfolders (dienstregeling)
- Bij het Qbuzz Servicepunt in Dordrecht
- In de reisapp Qmove waarin reizigers hun reis kunnen plannen, boeken en betalen
- Op promotiemateriaal voor marketingacties (bijvoorbeeld flyers, billboards en advertenties)
- In onze treinen (bijvoorbeeld TFT schermen, posterframes, stickers of omroepberichten)
- Via de medewerkers van onze klantenservice. Zij staan de klant te woord in het Nederlands, Engels of Duits
- Op Teletekst, stremmingposters en omroepberichten en in berichtgeving in (regionale) kranten bij geplande treinuitval

Men waardeert de informatie bij de instaphalte (vertrektijden, route, etc.) volgens het OVKB met een 7,5 tegenover een 7,7 als landelijk gemiddelde in 2023. Daarmee zien we geen significant verschil in de beoordeling ten opzichte van 2021. In 2021 werden we beoordeeld met een 7,5 en in 2022 ook met een 7,5.

Voor wat betreft de reisinformatie in het voertuig geeft men een 6,8 tegenover een 7,6 als landelijke gemiddelde in 2023. Daarmee zien we een lichte daling: in 2021 gaf men een 7,6 en in 2022 een 7,4.

VERVOERBEWIJZEN

In onze trein zijn alle landelijke reisproducten geldig. Daarnaast hebben wij een eigen productassortiment. Onze klanten kunnen op verschillende manieren deze producten bij ons kopen.

Het is voor onze reizigers op elk station mogelijk om een vervoerbewijs te kopen. Ook kunnen zij hier hun reissaldo inzien. Op station Dordrecht is er een servicewinkel waar men vervoersbewijzen kan kopen. Digitaal kan men via www.qbuzz.nl verschillende reisproducten aanschaffen.

Het gemak om een vervoerbewijs te kopen of om reissaldo te laden waardeert men met een 8,0 in 2023. In 2021 werd dit aspect nog gewaardeerd met een 8,2. Het landelijk gemiddelde is iets hoger, namelijk 8,3, ten opzichte van de score voor de MerwedeLingelijn. De prijs voor een rit waardeert men het zelfde als het landelijk gemiddelde: een 5,1.

Voor wat betreft het gebruiksgemak van de OV-chipkaart oordeelt men met een 8,2 in 2023. Dit is iets lager dan het landelijke gemiddelde van regionale treinen in Nederland, namelijk 8,4. In 2022 behaalden we een 8,4 en in 2021 een 8,2.

PUNCTUALITEIT

De punctualiteitscijfers tonen een gemiddelde boven de 90% wat een positieve ontwikkeling is voor onze treindiensten. Deze vooruitgang is het resultaat van verschillende acties die we hebben ondernomen. Hier zijn enkele van de belangrijkste maatregelen die we hebben genomen:

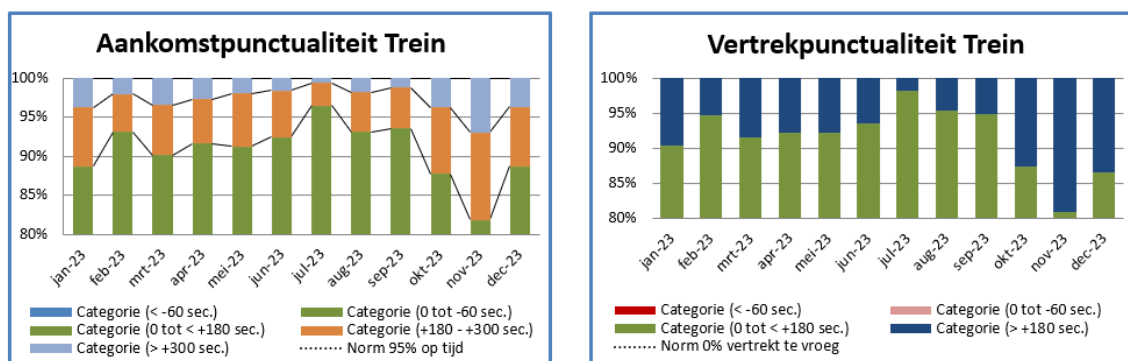
1. Uitbreiding van ons serviceteam: We hebben extra service medewerkers aangenomen om te assisteren bij het soepel verlopen van het in- en uitstapproces, vooral in combinatie met fietsen, op ritten waar geen steward aanwezig is. Dit heeft geholpen om de doorstroming te verbeteren en vertragingen te verminderen.

2. Verfijning van bijsturingsafspraken: In nauwe samenwerking met ReisRegie en ProRail hebben we onze bijsturingsafspraken aangescherpt. Dit heeft geleid tot een efficiënter beheer van verstoringen en een snellere reactie op onvoorziene gebeurtenissen, waardoor de punctualiteit is verbeterd.

Naast deze specifieke acties moeten we ook de seizoensinvloeden erkennen, zoals de zomerperiode in het derde kwartaal. Tijdens deze periode is het aantal reizigers doorgaans lager, wat de algehele punctualiteit ten goede komt. Daarnaast hebben we ook te maken gehad met andere weersomstandigheden in de herfst en de winter. In voorkomend geval zijn er gladde sporen ontstaan waardoor de punctualiteit onder druk is komen te staan.

Door deze maatregelen te combineren met voortdurende monitoring, evaluatie en samenwerking met relevante partijen, streven we ernaar om de punctualiteit van onze treindiensten verder te verbeteren en een consistente en betrouwbare service te bieden aan al onze reizigers.

GRAFIEK 1: VERTREK- EN AANKOMSTPUNCTUALITEIT TREIN



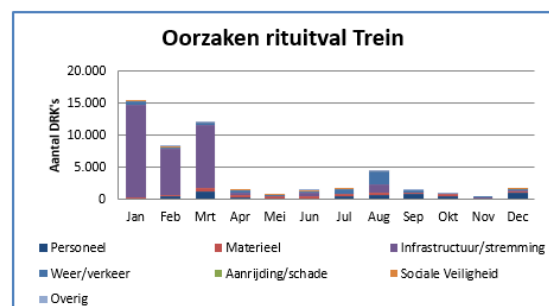
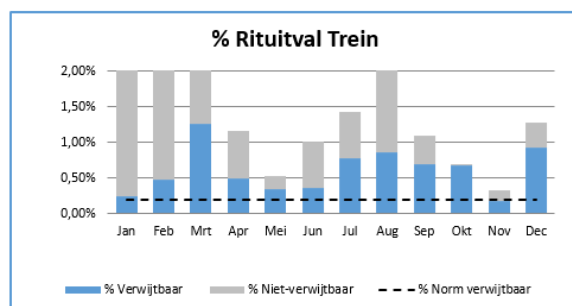
BETROUWBAARHEID

In de eerste 3 maanden van 2023 hebben we te maken gehad met rituitval door stakingen binnen de OV sector. Dit heeft grote impact gehad op de cijfers.

Zowel in juli, augustus en september zien we ten opzichte van het tweede kwartaal een stijging van de verwijtbare rituitval. De stijging van de verwijtbare rituitval in juli tot september 2023 is een gevolg van de beschikbaarheid van personeel.

GRAFIEK 2: PERCENTAGE RITUITVAL- EN OORZAAK TREIN

Rituitval Trein	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Totaal
Dienstregelingkilometers Trein gepland	148.663	136.360	151.806	144.523	148.663	139.970	117.417	129.194	146.660	143.708	141.408	132.247	1.680.618
Rituitval trein in DRK's totaal	15367	8305	12204	1678	781	1410	1678	4384	1602	998	449	1677	50.532
Rituitval trein in DRK's niet-verwijtbaar	15.018	7.648	10.288	972	284	911	774	3.274	591	30	195	443	40.428
Kilometers verwijtbaar (DRK's)	349	657	1916	706	497	499	903	1110	1011	968	254	1234	10.105
% Niet-verwijtbaar	10,10%	5,61%	6,78%	0,67%	0,19%	0,65%	0,66%	2,53%	0,40%	0,02%	0,14%	0,34%	2,41%
% Verwijtbaar	0,23%	0,48%	1,28%	0,49%	0,33%	0,38%	0,77%	0,86%	0,69%	0,67%	0,18%	0,93%	0,80%
% Norm verwijtbaar	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%	0,20%



NETHEID VAN HET MATERIEEL

Om reizen met onze trein aantrekkelijk te maken, is naast punctualiteit en betrouwbaarheid ook de netheid van ons materiaal heel belangrijk. Daarom worden onze treinstellen met grote regelmaat grondig gereinigd. Zowel de binnen- als de buitenkant.

Het nodigt klanten uit om hun persoonlijke plaats in de trein schoon te houden. Niemand wil immers zitten op een rommelig en/of vieze plaats. Onze klanten waarderen de netheid van de trein volgens het OVKB met een 6,8 in 2023 en dit is hetzelfde als het landelijk gemiddelde. In 2021 was dit een 7,4 en in 2022 een 7,1.

Voor de inrichting van het voertuig oordelen de klanten met een 7,0 in 2023. Ook iets lager dan het landelijke gemiddelde (7,4). In 2021 was dit een 7,2 en in 2022 een 7,1.

De faciliteiten op de stations van de MerwedeLingelijn worden niet door Qbuzz beheerd. In het OVKB geeft men de halte/het station gemiddeld een 7,4 (ook iets lager aan het landelijke gemiddelde 7,8). Ten opzichte van 2022 (7,6) is er sprake van een significant verschil in de waardering van de reiziger op dit aspect.

KLACHTENAFHANDELING

Wanneer onze klanten vragen en/of klachten hebben, kunnen zij zich richten tot onze klantenservice. Dit kan telefonisch via 0900-0109 of via Whatsapp via 06-14459107. De openingstijden zijn maandag tot en met vrijdag van 8:00 tot 20:00. Op zaterdag van 9:00 tot 17:00. Op zondag is de klantenservice gesloten. Ook kan men hiervoor terecht bij onze servicewinkel in Dordrecht op maandag, dinsdag, woensdag en vrijdag van 9:00 tot 13:00 en 13:30 tot 17:00. Op donderdag kan dit van 7:30 tot 13:00 en 13:30 tot 19:00. Op zaterdag en zondag kan dit van 10:00 tot 13:00 en van 13:30 tot 17:30.

Sinds 20 maart 2023 maken wij volledig gebruik van Zendesk voor het registreren van klachten. In Zendesk worden klachten uit alle kanalen gedocumenteerd. Voorheen gebruikten wij verschillende systemen waarbij alleen klachten die via webformulieren binnenkwamen, werden opgenomen in de rapportages. Klachten die via telefoon of sociale media binnenkwamen, werden dus niet geregistreerd in deze rapportages.

TABEL 1 – GEGEVENS UIT ZENDESK VAN MAART TOT DECEMBER 2023.

2023	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec	
Dienstregeling trein	0	1	2	2	0	1	2	2	0	0	0	3	
medewerkers trein	2	1	4	8	3	6	6	3	3	7	1	6	
punctualiteit trein	5	7	8	4	3	1	7	3	8	9	5	6	
reisinformatie trein	1	1	2	2	2	1	2	2	0	3	1	0	
veiligheid trein	1	2	2	1	1	2	0	0	2	0	4	0	
voertuig trein	3	2	4	0	0	0	1	0	5	0	0	1	
vervoerbewijzen	0	0	0	4	2	1	2	1	1	3	3	3	
Haltes/perrons	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	
Klantenservice/webs	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	

TOEGANKELIJKHEID

Onze treinen zijn door de uitschuifbare tredeplanken zo dicht mogelijk aangesloten op het perron. Dit maakt onze treinen in veel gevallen toegankelijk voor mindervalide reizigers. Wij bieden ook reisassistentie aan voor mindervalide reizigers. Indien reizigers zich vooraf aanmelden via een speciaal telefoonnummer, worden zij op het gewenste station in en uit de trein geholpen.

Ook zijn onze stations toegankelijk gemaakt voor mindervalide reizigers. Station Gorinchem is in 2020 voorzien van een lift, waardoor nu alle stations aan de MerwedeLingelijn goed bereikbaar zijn voor al onze reizigers.

In onze treinen zijn geen toiletten aanwezig.

De klant beoordeelt in dit onderzoek het instappen met een 8,9 in 2023 ten opzichte van een 8,8 op landelijk niveau. Ook het vinden van een zitplaats krijgt een hoge score: een 8,3 t.o.v. het landelijke gemiddelde van een 8,2.

BRONVERMELDING

Bron: OV Klantenbarometer. (n.d.). <https://www.ovklantenbarometer.nl/resultaten.php>

Contactgegevens:

Qbuzz BV Piet Mondriaanplein 31, 3812 GZ AMERSFOORT
Telefoon: 0900- 525 2241