



JAARVERSLAG KWALITEIT - 2016 -



Versie: V1.0_2017
Classificatie: Openbaar

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
2. Kwaliteitsindicatoren	4
 Bijlage 1: Ontwikkelingen Connexxion Rail.....	7
Bijlage 2: Overzicht certificaten, erkenningen en railvoertuigen	7
Bijlage 3: Contactgegevens.....	10

1. Inleiding

Uitgangspunt

Connexxion Rail verzorgt sinds december 2006 de Valleilijn en exploiteert hiermee de railvervoerverbinding tussen Amersfoort en Ede-Wageningen. Sinds december 2012 verzorgt Connexxion Rail de railverbinding tussen Arnhem en Doetinchem als onderdeel van de SAN concessie.

Zoals ook opgenomen in de Beleidsverklaring KVGM streeft Connexxion naar de borging en continue verbetering van de dienstverlening. De realisatie van deze doelstelling is de verantwoordelijkheid van het management en alle medewerkers. Connexxion geeft invulling aan deze doelstelling door kwaliteit te integreren in al haar processen en aansturing, te weten:

- Het toezien op realisatie van het beleid, door het benoemen van doelen en prestatie indicatoren, inrichten van systemen, genereren van managementinformatie en bijsturing.
- Het vaststellen van de mate van tevredenheid van reizigers en opdrachtgevers en het vertalen van de wensen van reizigers en opdrachtgevers naar effectieve vervoersoplossingen tegen gunstige prijs-kwaliteit verhouding.
- Voortdurend verbeteren van service aan de reizigers voor wat betreft punctualiteit, reisinformatie, netheid voertuigen, klant contact en klachtafhandeling.
- Voortdurend verbeteren van service aan de opdrachtgever inclusief naleving van het contract.

Aanleiding

In voorliggend jaarverslag zijn de kwaliteits- en service aspecten van de dienstverlening en het kwaliteitsmanagementsysteem van Connexxion Openbaar Vervoer NV, afdeling Rail (hierna te noemen: Connexxion Rail) geëvalueerd. Deze rapportage heeft betrekking op kalenderjaar 2016.

De opzet voor dit jaarverslag sluit aan bij de (EG) verordening nr. 1371/2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer (art. 28) en de Quality Standards zoals ontvangen van ILT op 11 juli 2011. Connexxion Rail is als onderdeel van Connexxion Openbaar Vervoer NV gecertificeerd voor NEN-EN-ISO 9001:2008.

Conclusie

De evaluatie heeft plaatsgevonden in mei 2017 en heeft geresulteerd in de volgende conclusies:

- De effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem voldoet aan de beoogde functie ervan.
- Doelstellingen zijn grotendeels bereikt.
- De Connexxion Beleidsverklaring KVGM behoeft geen aanpassing.

2. Kwaliteitsindicatoren

Algemeen rapportcijfer reiziger

In 2016 heeft de reiziger het openbaar vervoer in de trein Amersfoort – Ede (Valleilijn) gewaardeerd met het rapportcijfer 7.6 (2015: 7.3). Het openbaar vervoer in de trein Arnhem – Doetinchem (SAN) is door de reiziger beoordeeld met het rapportcijfer 7.4 (2015: 7.4).

Kwaliteitsindicatoren

Indicatoren conform art. 28 van de EU verordening 1371/2007

1. Informatie en vervoersbewijzen	Rapportage en prestaties 2016
De wijze van verstrekken van reisinformatie tijdens de reis	Reisinformatie wordt verstrekt via: ▪ Infoschermen in de trein. ▪ Omroep van haltes in de trein. ▪ Tweets via Twitter. ▪ Internet en App's op de mobiele telefoon.
De wijze waarop verzoeken om informatie worden behandeld op het station	Informatieverzoeken worden behandeld door de statische infostaten op de perrons en via infoplus omroep op de stations door ProRail. Via de omroeper kunnen extra omroepen worden verricht.
De wijze waarop informatie over treintijden, tarieven en platforms wordt verstrekt	Informatie over tijden, tarieven en platforms wordt verstrekt via de site www.valleilijn.nl , www.breng.nl en via www.9292.nl .
Aanwezige faciliteiten voor het verstrekken van vervoersbewijzen	Op alle stations zijn kaartverkoopautomaten aanwezig. ▪ Amersfoort NS Tickets en Services (ma-vrij 06.45-22.00, za 07.00-22.00 en zo 08.00-22.00); ▪ Ede-Wageningen NS Tickets en Services (ma-do 07.00-18.40, vrij 07.00-20.45, za 07.00-19.10 en zo 08.15-17.00); ▪ Arnhem Tickets en Services (ma-vrij 06.30-21.00, zaterdag 07.00-22.00 en zondag 07.45-22.00); ▪ Arnhem Velperpoort kiosk (openingstijden n.b.) ▪ Zevenaar kiosk (openingstijden n.b.)
Beschikbaarheid van het personeel op het station voor de informatievoorziening en kaartverkoop	Medewerkers zijn beschikbaar op Amersfoort en Ede-Wageningen, NS Tickets en Services en Barneveld Centrum en Barneveld Noord. Op de SAN lijn te Arnhem, Arnhem Velperpoort en Zevenaar.
De wijze waarop informatie aan gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit verstrekt wordt	Informatie aan gehandicapte personen wordt vertrekt via de regulier kanalen zoals de site www.valleilijn.nl , www.breng.nl en www.9292.nl en via Tickets en Services Amersfoort en Ede-Wageningen. Op de lijn Arnhem Doetinchem kunnen reizigers via NS assistentie aanvragen voor de stations Arnhem, Zevenaar en Doetinchem.

2. Stiptheid diensten / algemene beginselen naar omgaan met verstoring van diensten	Rapportage en prestaties 2016	
Vertragingen	Valleilijn	SAN
Punctualiteit bij aankomst ¹	95,1%	95,2%
Totaal gemiddelde vertraging van diensten in % per categorie van de dienst:		
% vertraging bij vertrek	3,4%	1,5%
% vertraging bij aankomst	3,4%	1,5%
% vertraging van minder dan 60 minuten	3,4%	1,5%
% vertraging van 60 - 119 minuten	0,0%	0,0%
% vertraging van 120 minuten of meer	0,0%	0,0%
% gemiste aansluitingen met andere treinen	n.b.	n.b.

¹ Binnen de gestelde norm van 0-3 minuten.

Storingen		
Bestaan en een korte beschrijving van rampenplannen, crisisbeheersingsplannen	Calamiteitenprocedures zijn beschreven, tevens is een contract afgesloten met ProRail (Incidentenregie).	
3. Uitvallen van diensten	Rapportage en prestaties 2016	
Vertragingen	Valleilijn	SAN
Annulering van diensten als onderdeel van alle diensten in % per categorie van de dienst	1,0%	1,0%
4. Netheid rollend materieel station (o.a. luchtkwaliteit, hygiëne voorzieningen, etc.)	Rapportage en prestaties 2016	
Interval van reinigen	Interieur: dagelijks. Exterieur: om de 48 uur.	
Technische metingen voor de luchtkwaliteit (bijvoorbeeld de hoogte van CO2 in ppm)	De directe luchtmissies van de Valleilijn zijn zeer beperkt omdat elektrische treinen worden ingezet. De motoren van de dieseltreinen van de SAN voldoen aan de EU Fase IIIB norm.	
Beschikbaarheid van toiletten	Zowel in de Valleilijn treinen als in de SAN treinen zijn geen toiletten aanwezig / beschikbaar.	
5. Klanttevredenheidsonderzoek²	Rapportage en prestaties 2016	
Klantenbarometer 2016	Valleilijn	SAN
Stiptheid van treinen	7,7	7,1
Informatie aan de reizigers in geval van vertraging of annulering	6,3	6,3
Nauwkeurigheid en beschikbaarheid van informatie over treintijden / platforms	8,0	7,6
Hoge mate van beveiliging van de trein / in station	8,0	7,7
Netheid van de binnenkant van de trein	7,4	7,5
De responstijden op verzoeken om informatie op stations	NSR	NSR
Beschikbaarheid van goede toiletten op elke trein	n.v.t.	n.v.t.
Hygiëne en onderhoud van stations tot een hoge standaard	NSR	NSR
De toegankelijkheid van het station en treinen	8,9	8,6
Hulp verlenen aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit	NSR	NSR
6. Klachtenbehandeling en terugbetalingen wegens niet naleving dienstkwaliteitsnorm	Rapportage en prestaties 2016	
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.	Dit is vermeldt op de website www.valleilijn.nl , www.breng.nl en in de Reiswijzer. Tevens verspreiding van infolders in de treinen.	
De gehanteerde procedure	Reizigers kunnen op diverse manieren een klacht indienen bij Connexxion, via internet, telefoon, fax of post. Klachten worden volgens een standaard procedure behandeld en afgehandeld, waarbij o.a. elke klacht wordt beoordeeld of deze al dan niet gegrond is. Zie ook: http://www.connexxion.nl/klachten/1154	

² Bron: OV-Klantenbarometer 2016 (onderzoek in opdracht van het CROW-Kennisplatform Verkeer en Vervoer).

Aantal klachten en resultaat	Connexxion Rail
Klachtencategorieën	Zie tabel 1.
Ontvangen klachten	Totaal ontvangen klachten: 378
Verwerkte klachten	Totaal afgehandelde klachten: 366
Gemiddelde responstijd	23 dagen.
Verbeteracties	- Dagelijkse monitoring en controle van processen. - Overleg met de posten van Arnhem en Amersfoort over vervoersprocessen. - Overleg met NSRI over omroep op stations. - Overleg met bijsturing over info aan machinisten bij calamiteiten.
De gehanteerde procedure	Connexxion verleent geen directe bijstand. Op station Amersfoort en station Ede-Wageningen kan de reiziger via NS bijstand aanvragen. Voor het SAN traject kan dit op de stations Arnhem, Zevenaar en Doetinchem.
Aantal gevallen van bijstand per categorie van de diensten en in procenten	N.v.t.

Tabel 1: Klachten naar categorie en aantal	Connexxion Rail
Dienstregeling	25
Halte	4
Incidenten	6
Informatievoorziening	37
Klantenservice	24
Milieu	3
OV Chipkaart	5
Personeel	43
Sociale veiligheid	2
Stiptheid	145
Vervoersbewijzen	18
Voertuig	66
Totaal	378

Bijlage 1: Ontwikkelingen Connexxion Rail

Ontwikkelingen Algemeen

Samenwerking Scheepvaart en Transport College (STC)

Sinds 2014 is Connexxion Rail erkend als officieel Leertrajectbedrijf bij VTL (Vakopleiding Transport & Logistiek) en is een samenwerking aangegaan met het STC in Rotterdam. Connexxion Rail biedt aspirant machinisten een stageplaats om de door STC voorgeschreven praktijkopleiding –driemaal tien weken stage bij een railbedrijf– te volgen. De samenwerking toont ook aan dat door de begeleiding de Connexxion machinisten zich (extra) bewust zijn van naleving op wet- en regelgeving conform het Handboek Machinist. Aan het einde van de derde stageperiode zal de stagiair de proeve van bekwaamheid doen conform de eisen van het VVRV. Doelstelling is om deze machinisten uiteindelijk op te leiden tot machinist volledig bevoegd en de samenwerking met het STC in de komende jaren voort te zetten. In 2016 is 1 stagiair van het STC in dienst getreden, het jaarcontract van een andere stagiair is met één jaar verlengd.

ERTMS

Sinds 2013 neemt Connexxion Rail deel aan de discussie over het European Rail Traffic Management System (ERTMS). Oorspronkelijke insteek van deze discussie was om het ERTMS niet enkel te implementeren als veiligheidssysteem maar zeker ook vanuit be- en bijsturing en oplossing in capaciteit. In 2016 is door diverse factoren vertraging opgelopen, met als gevolg dat een concrete uitwerking(en) zal naar verwachting medio 2018 zal plaatsvinden.

Ontwikkelingen Valleilijn

Barneveld Zuid

Nadat in 2013 inhoud is gegeven aan het ontwerp is in 2014 station Barneveld Zuid gerealiseerd. In februari 2015 is het station officieel in gebruik genomen. Viermaal per uur ('s avonds en op zondag de hele dag tweemaal per uur) vertrekt een trein uit Barneveld Zuid naar Amersfoort. De trein richting Ede-Wageningen vertrekt tweemaal per uur. Spoorbeheerder ProRail verwacht dat het nieuwe station op een gemiddelde werkdag circa 750 reizigers zal verwerken. Wanneer de Barneveldse nieuwbouwwijken Veller en De Burgt over circa 5 jaar gereed zijn, maken dagelijks ruim 900 reizigers van de halte gebruik, zo is de prognose.



De robuustheid vergrotende maatregelen zouden bij indienststelling van het station beschikbaar zijn (2015), maar zijn uiteindelijk in september 2016 doorgevoerd. Zo zijn op gedeeltes van het baanvak snelheid verhogende maatregelen toegepast. Naar verwachting zullen deze maatregelen bijdragen aan een verbeterde punctualiteit en toenemende klanttevredenheid.

Voorzieningen stations

Vanaf eind 2014 is gestart met het vervangen van oude wachruimtes, bankjes en prullenbakken op stations Valleilijn. In samenwerking met provincie Gelderland zijn in februari 2015 nieuwe 'perronmeubels' geplaatst die geschikt zijn voor de kleinere stations. De nieuwe, luchtdoorlatende overkappingen (abri's) bieden ruimte voor beschutting en uitingen van kunst, cultuur en historie. Eind 2016 zijn overige gebreken geïnventariseerd wat geresulteerd heeft in een gezamenlijke schouw met o.a. de opdrachtgever en Pro-rail. Hieruit is een plan van aanpak voortgekomen om alle geïnventariseerde knelpunten op termijn op te lossen.

Groene treinreis

De treinen van de Valleilijn zijn in 2016 op volledig groene stroom gaan rijden. Connexxion Rail heeft Pro-rail verzocht om te onderzoeken of het terug leveren van energie aan het net mogelijk is, al dan niet met opslag van energie.

Kwartiersdienst Barneveld – Ede-Wageningen

Een motie van de ChristenUnie, eind 2014 ingediend door bijna alle politieke partijen in de Gelderse Provinciale Staten, heeft het kabinet en de Tweede Kamer opgeroepen zich in te spannen voor de kwartiersdienst op het traject Barneveld – Ede-Wageningen. De provincie heeft destijds met hulp van Prorail in beeld gebracht welke infrastructurele maatregelen nodig zijn voor een kwartiersdienst op dit traject en wat de kosten daarvan zijn. In een reactie op de moties en het onderzoek heeft het Rijk laten weten dat het geen reden ziet om financieel bij te dragen aan de kosten voor een kwartiersdienst. Zonder de bijdrage van het Rijk is een kwartiersdienst niet mogelijk. Uit een herijking is geconcludeerd dat het niet haalbaar is alsnog financiële middelen ter beschikking te stellen voor een alternatief met passeermogelijkheid in Ede Centrum. In 2015 is daarom besloten om delen van de robuustheid vergrotende maatregelen (I & II) vanaf 2016 gevaccineerd uit te voeren. Dit is nogmaals onderstreept door onderzoeksresultaten van Rail Solutions. Eind september 2016 heeft deel I zijn beslag gekregen en zijn de eerste voorbereidingen gestart voor deel II (ter besluitvorming in 2018 door provincie).

Sluiting onbewaakte overgangen

Om het aantal bijna-aanrijdingen tussen trein en medeweggebruiker tegen te gaan is in 2016 de overweg 'Wildzoom' gesloten. In navolging hierop is met gemeente Ede de mogelijkheden in kaart gebracht om meerdere onbewaakte overwegen te sluiten.

Ontwikkelingen SAN (Breng)

Infrastructuur

In 2016 is met het voortzetten van o.a. operationeel overleg met alle betrokken partijen gewerkt aan het vergroten van de robuustheid van de dienstregeling SAN. Als gevolg van de eerder geïnventariseerde problemen rondom het emplacement Arnhem Breng is in 2014 gestart met de ontwikkeling van een Lokale Wisselbediening op Afstand (LWA). De realisatie moet naar verwachting een deel van de problematiek structureel voorkomen. In augustus 2016 is gestart met de werkzaamheden, met een doorlooptijd in 2017.

In 2016 is een cruciaal wissel in Zevenaar conform Pro-rail beleid gesaneerd die sterk van invloed is op de bijsturing. Diverse partijen hebben, met succes, verweer gepleegd waarna Pro-rail een onderzoek is gestart om het wissel eventueel terug te plaatsen. In het najaar is Movares een onderzoek gestart naar spoorverdubbeling Didam – Doetinchem. Hieruit is gebleken dat dit geen substantiële rijdtijdwinst zou opleveren. Anderzijds is besloten om de spoorverdubbeling tussen Wehl – Didam uit te voeren (gereed, naar verwachting: medio 2019).

Bijlage 2: Overzicht certificaten, erkenningen en railvoertuigen

Certificaten en erkenningen

- Veiligheidscertificaat A: NL1120143254, geldig tot 1-2-2019, personenvervoer.
- Veiligheidscertificaat B: NL1220143254, geldig tot 1-2-2019, personenvervoer.
- Erkenning onderhoudsbedrijf Spoorvoertuigen, geldig tot 23-2-2019.
- NEN-EN-ISO 9001:2008 + NEN-EN-ISO 14001:2004, scope: ontwikkelen en uitvoeren personenvervoer, onderhoud, reparatie en schadeherstel van (spoor)voertuigen, geldig tot 15-09-2018.

Railvoertuigen

Soort materieel	Voertuignummer(s)	Concessie	Max. snelheid	Aantal staanplaatsen	Aantal zitplaatsen	Lengte (m)	Eigenaar	Onderhoud
Protos	5031, 5032, 5033, 5034, 5035	Valleilijn	140 km/u	175	170	54,50	Connexxion	Connexxion
GTW 2/8 (DMU)	5041, 5042, 5043, 5044, 5045, 5046, 5047, 5048, 5049	SAN	140 km/u	180	163	55,93	Connexxion	Stadler NL
GTW 2/8 (EMU) ³	5037	Valleilijn	140 km/u	128	155	55,93	Connexxion	Connexxion

³ Inzet tot 10-12-2016.

Bijlage 3: Contactgegevens

Connexxion Openbaar Vervoer NV
Postbus 224
1200 AE Hilversum

Managing Director OV: dhr. E.F.M. (Eric) van Eijndhoven
Operationeel manager: dhr. C.A. (Coen) Storm
Opsteller jaarverslag: dhr. G.A. (Benjamin) Vos

Connexxion Klantenservice Openbaar Vervoer
Postbus 357
8260 AJ Kampen

 www.connexxion.nl
 0900 - 266 63 99
 klantenservice@connexxion.nl
 antwoordnummer 2125, 8270 WB IJsselmuiden