



JAARVERSLAG KWALITEIT - 2017 -



Versie: V1.0
Classificatie: Openbaar

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
2. Kwaliteitsindicatoren	4
 Bijlage 1: Overzicht certificaten, erkenningen en railvoertuigen.....	7
Bijlage 2: Beleidsverklaring Spoorwegveiligheid	8
Bijlage 3: Contactgegevens.....	9

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 onder de naam 'Brengr'.

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 2017.

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 (kwaliteit) en NEN-EN-ISO 14001:2004 (milieu).

Conclusie

De evaluatie heeft plaatsgevonden in juni 2018 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 2017 heeft de reiziger het openbaar vervoer in de trein Amersfoort – Ede (Valleilijn) gewaardeerd met het rapportcijfer 7.5 (2016: 7.6). Het openbaar vervoer in de trein Arnhem – Doetinchem (Brengr) is door de reiziger beoordeeld met het rapportcijfer 7.6 (2016: 7.4).

Kwaliteitsindicatoren

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

1. Informatie en vervoersbewijzen	Rapportage en prestaties 2017							
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.brengr.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 Brengr 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 kanalen als de website www.valleilijn.nl , www.brengr.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 2017							
Vertragingen	Valleilijn				Brengr			
Punctualiteit ¹	95,3%				96,3%			
Punctualiteit aankomst	Q1-17	Q2-17	Q3-17	Q4-17	Q1-17	Q2-17	Q3-17	Q4-17
Aantal metingen	71	72	70	70	68	72	74	71
Meer dan 10 minuten te laat	1,4%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%
6 tot 10 minuten te laat	2,8%	0,0%	1,4%	4,3%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%
4 tot 5 minuten te laat	4,2%	1,4%	1,4%	4,3%	1,5%	1,4%	0,0%	2,8%
2 tot 3 minuten te laat	2,8%	8,3%	10,0%	15,7%	11,8%	6,9%	4,1%	14,1%
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	85,9%	87,5%	81,4%	70,0%	82,4%	91,7%	94,6%	77,5%
2 tot 3 minuten te vroeg	2,8%	2,8%	5,7%	4,3%	2,9%	0,0%	0,0%	5,6%
4 tot 5 minuten te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Meer dan 5 minuten te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

¹ Binnen de gestelde norm van 0-3 minuten.

Punctualiteit vertrek	Q1-17	Q2-17	Q3-17	Q4-17	Q1-17	Q2-17	Q3-17	Q4-17
<i>Aantal metingen</i>	71	72	70	70	68	72	74	71
Meer dan 10 minuten te laat	1,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
6 tot 10 minuten te laat	1,4%	0,0%	1,4%	1,4%	1,5%	0,0%	1,4%	0,0%
4 tot 5 minuten te laat	2,8%	0,0%	0,0%	2,9%	2,9%	1,4%	0,0%	2,8%
2 tot 3 minuten te laat	1,4%	1,4%	2,9%	7,1%	4,4%	9,7%	12,2%	7,0%
tussen 1 minuut te vroeg en 1 minuut te laat	93,0%	98,6%	95,7%	88,6%	91,2%	88,9%	86,5%	90,1%
2 tot 3 minuten te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
4 tot 5 minuten te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Meer dan 5 minuten te vroeg	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<i>Totaal</i>	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Storingen en incidenten								
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 2017	
Vertragingen	Valleilijn	Breng
Annulering van diensten als onderdeel van alle diensten in % per categorie van de dienst	2,0%	1,7%

4. Netheid rollend materieel station (o.a. luchtkwaliteit, hygiëne voorzieningen, etc.)	Rapportage en prestaties 2017	
Interval van reinigen	Interieur: dagelijks. Extérieur: 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 Breng voldoen aan de EU Fase IIIB norm.	
Beschikbaarheid van toiletten ²	Zowel in de Valleilijn treinen als in de Breng treinen zijn <i>geen</i> toiletten aanwezig / beschikbaar.	

5. Klanttevredenheidsonderzoek³	Rapportage en prestaties 2017	
Klantenbarometer 2017	Valleilijn	Breng
Stiptheid van treinen	7,4	7,1
Informatie aan de reizigers in geval van vertraging of annulering	6,1	6,3
Nauwkeurigheid en beschikbaarheid informatie over treintijden / platforms (info algemeen)	8,0	7,6
Veiligheid (algemeen)	7,8	7,8
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 treinen (gemak instap)	8,8	8,8
Hulp verlenen aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit	NSR	NSR

² De toiletvoorzieningen van de in december 2017 ingebruik genomen Flirts (2x) zijn medio 2018 operationeel.

³ Bron: OV-Klantenbarometer 2017 (onderzoek in opdracht van het CROW-Kennisplatform Verkeer en Vervoer).

6. Klachtenbehandeling en terugbetalingen wegens niet naleving dienstkwaliteitsnorm	Rapportage en prestaties 2017
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 infofolders 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/1273
Aantal klachten en resultaat	Connexxion Rail
Klachtencategorieën	Zie tabel 1.
Ontvangen klachten	Totaal ontvangen klachten: 568
Verwerkte klachten	Totaal afgehandelde klachten: 560
Gemiddelde responstijd	26,8 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 Breng 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	39
Halte	7
Incidenten	10
Informatievoorziening	43
Klantenservice	31
Milieu	5
OV Chipkaart	68
Personeel	54
Sociale veiligheid	2
Stiptheid	234
Vervoersbewijzen	18
Voertuig	57
Totaal	568

Bijlage 1: 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. Geldigheid certificaten: 15-09-2018
Scope: verzorgen van openbaar vervoer en andere aan mobiliteit gerelateerde activiteiten en diensten (vestiging) en onderhoud, reparatie en schadeherstel van weg- en spoorvoertuigen (werkplaats).

Railvoertuigen

Soort materieel	Voertuignummers	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
Flirt	5038, 5039	Valleilijn	160 km/u	179	180	63,20	Connexxion	Connexxion
GTW 2/8 (DMU)	5041, 5042, 5043, 5044, 5045, 5046, 5047, 5048, 5049	Breng	140 km/u	180	163	55,93	Connexxion	Stadler NL

Bijlage 2: Beleidsverklaring Spoorwegveiligheid

Connexxion hanteert een pro-actief spoorwegveiligheidsbeleid ten aanzien van het beheersen van risico's met het doel om ongevallen te voorkomen.

Connexxion streeft in haar spoorwegveiligheidsbeleid daarom voortdurend naar vermindering en beheersing van de veiligheidsrisico's die aan de bedrijfsvoering zijn verbonden door:

- De uitvoering van risico analyses met betrekking tot (nieuwe) spooractiviteiten
- De toepassing van procedures en instructies
- De uitoefening van intern toezicht door lijnmanagement en vakondersteuners op naleving van procedures en instructies
- Het afnemen van interne audits op naleving van procedures en instructies
- De registratie van ongevallen en ongewenste gebeurtenissen
- Het onderzoeken van de oorzaken van ongevallen
- De toepassing van beheersmaatregelen met betrekking tot risico's en/of (nieuwe) spooractiviteiten
- De uitvoering van een periodieke evaluatie, waarbij het effect van het beleid en de realisatie van de doelstellingen getoetst worden
- Het bijstellen van beleid en doelstellingen en/of het nemen van corrigerende maatregelen

Tevens voorziet Connexxion in voldoende middelen om het spoorwegveiligheidsbeleid uit te voeren door:

- Het opleiden van medewerkers volgens de wettelijke regelingen en voorschriften
- Het uitvoeren van de dienst met materieel dat voldoet aan de wettelijke regelingen en voorschriften
- Het onderhouden van materieel bij erkende werkplaatsen volgens de wettelijke regelingen en voorschriften
- De toepassing van het veiligheidsmanagementsysteem
- De toepassing van (calamiteiten)procedures, instructies en methoden
- De communicatie van beleid, procedures en instructies
- Afspraken die met andere partijen gemaakt zijn met betrekking tot de bedrijfsvoering en de afhandeling van calamiteiten

Verder ziet Connexxion voortdurend toe op de invoering en de naleving van beleid ten aanzien van spoorwegveiligheid en creëert hiertoe draagvlak door:

- De uitoefening van intern toezicht door lijnmanagement en vakondersteuners op naleving van procedures en instructies
- Het afnemen van interne audits op naleving van procedures en instructies
- De gebruikte communicatiekanalen en uitingen

Connexxion stelt doelen en prestatie-indicatoren op het gebied van veiligheid. Dit blijkt uit:

- Het veiligheidsmanagementsysteem en managementinformatie met betrekking tot veiligheid, ongevallen en ongewenste gebeurtenissen

Tenslotte zorgt Connexxion, dat het beleid ten aanzien van spoorwegveiligheid bij alle werknemers die een functie uitoefenen die verband houdt met de veiligheid van de bedrijfsvoering bekend is door een of meerdere onderstaande kanalen/uitingen:

- Deze beleidsverklaring
- Het doelstellingen op het gebied van spoorwegveiligheid
- Het veiligheidsmanagementsysteem zoals opgenomen in Bwise
- Het handboek voor machinisten
- (Her)instructie en opleiding
- Werkoverleg

Door het voeren van dit spoorwegveiligheidsbeleid streeft Connexxion een zo hoog mogelijk niveau van veiligheid na voor haar reizigers, medewerkers en derden.

B. Schmeink
CEO Connexxion

Hilversum, mei 2014

Bijlage 3: Contactgegevens

Connexxion Openbaar Vervoer NV
Postbus 224
1200 AE Hilversum

Managing Director OV: dhr. E.F.M. (Eric) van Eijndhoven
Operationeel manager Rail: 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