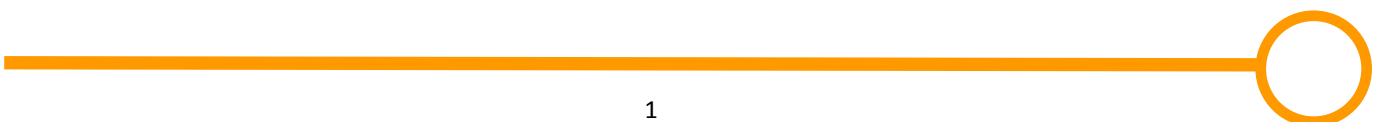


Quality Report Rail 2014

ERA

Datum 7 juli 2015



Inhoudsopgave

Inleiding	3
Hoofdstuk 1 Informatie en tickets	4
Hoofdstuk 2 Stiptheid van diensten en verstoringen	5
Hoofdstuk 3 Trein-uitval	6
Hoofdstuk 4 Netheid van de trein.....	6
Hoofdstuk 5 Klanttevredenheidsonderzoek	7
Hoofdstuk 6 Klachtenafhandeling.....	9
Hoofdstuk 7 Minder valide medemens	10



Inleiding

Syntus algemeen

Na een uitdagend jaar in 2013, is Syntus verder aan het stabiliseren. Naast financieel gezond worden, wordt er ook geïnvesteerd in de langere termijn. Dat gebeurt op het gebied van kwaliteitsverbetering door een start te maken aan een veiligheidszorgsysteem. Dit moet ertoe leiden dat Syntus ISO gecertificeerd haar diensten levert. Onze gasten bereiken op een ontspannen en veilige wijze hun bestemming. Of het nu werken, school, recreëren of ontmoeten is, Syntus presteert. Onze ambitie is (on) gewoon goed te zijn, in de gewone dingen: een veilige reis, altijd goed geïnformeerd en een chauffeur als gastheer en gastvrouw.

Om de treinorganisatie ook toekomst vast te maken, zal Syntus in 2015 ook gaan proberen haar railactiviteiten uit te breiden. Zo zal Syntus een aanbieding doen voor het in juni 2015 te gunnen spoortraject Zwolle – Enschede en Zwolle – Kampen.

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 stationfaciliteiten (luchtkwaliteit in rijtuigen, hygiëne van sanitaire voorzieningen, enz);
- Klanttevredenheidsonderzoek;
- Klachtenafhandeling;
- Terugbetalingen en schade vergoeding 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 deze hierboven genoemde 7 onderwerpen verder uitgewerkt. Volgens dit document is dit kwaliteitsrapport opgesteld.

De totale vloot van Syntus in december 2014 bestond uit 386 bussen en 9 treinstellen waarmee Syntus 30 miljoen reizigers heeft vervoerd over 56 kilometer spoor. Het aantal gereden trein kilometers bedraagt 1.874.381. kilometer.

De baanvakken die Syntus in 2014 heeft bediend zijn:

Zutphen – Hengelo

Hengelo – Oldenzaal

Venlo – Kaldenkirchen (uitgevoerd door Eurobahn)

Hoofdstuk 1 Informatie en tickets

Verstrekken van informatie tijdens de reis

Tijdens de reis wordt een reiziger op de hoogte gehouden door middel van TFT-schermen die in onze treinen aanwezig zijn. Op de schermen wordt afwisselend informatie gegeven over de huidige reis (inclusief vertragingen en overstapmogelijkheden), algemene informatie (o.a. omleidingen en tariefinformatie) en infotainment. Actuele bijsturingen worden in een lichtkrant onder de reisinformatie bekend gemaakt.

Naast deze TFT-schermen maken wij gebruik van omroepberichten. Zaken die omgeroepen (kunnen) worden zijn de naam van het eerstvolgende station, overstapmogelijkheden, tariefacties, aankondigingen van stremmingen en evenementen en algemene mededelingen.

Ook kan natuurlijk gebruik worden gemaakt van diverse apps/internetprogramma's die de juiste vertrektijd en vertrekperron aangeven. www.Syntus.nl, www.9292.nl, Twitter.

Verzoeken om informatie op het station

Wij hebben geen bemande stations en als een station al bemand is dan is dit een NS-station.

Voor vragen kunnen onze reizigers terecht bij de Service & Controlemedewerkers en medewerkers vervoer en productie ondersteuning.

Ook kan natuurlijk gebruik gemaakt worden van diverse apps/internetprogramma's die de juiste vertrektijd en vertrekperron aangeven.

Informatie over treintijden, tarieven en vertrekperrons

Op alle stations hangen spoorvertrekstaten. Op deze vertrekstaten kan de reiziger zien hoe laat de trein vertrekt, hoe lang deze over de reis doet, van welk perron de trein vertrekt en contactinformatie.

Naast spoorvertrekstaten worden reizigers geïnformeerd via de stationsomroep (met name bij verstoringen en afwijkingen) en door middel van dynamische vertrekborden (alleen op de grote stations - in ons geval Zutphen en Hengelo).

Ook kan natuurlijk gebruik gemaakt worden van diverse apps/internetprogramma's die de juiste vertrektijd en vertrekperron aangeven. Syntus biedt een Twitter account aan, waarop de reiziger automatische berichten kan ontvangen over vertragingen.

Op station Enschede is een informatiepunt waar Syntus medewerkers reizigers verder kunnen helpen bij het aanschaffen van een anonieme chipkaart, opladen van het saldo, bestellingen ophalen uit de webwinkel van de OV-chipkaart ophalen, informatiefolders, gevonden voorwerpen.

Faciliteiten om vervoersbewijzen te kopen

Op zes van de zeven stations, staan 1 of meerdere kaartautomaten waar treinkaartjes verkocht worden van NS. De OV-chipkaart is de manier van reizen met ons openbaar vervoer. Op alle stations kunnen producten gekocht en opgehaald worden. U gebruikt deze kaart overal in Nederland in de trein, bus, metro en tram.

Naast de kaartautomaten kan op enkele grote stations (bij NS) ook bij het loket nog een kaartje gekocht worden. Op station Enschede heeft Syntus een informatiepunt waar anonieme OV-chipkaarten gekocht kunnen worden of het opladen van het saldo en het ophalen van bestelde producten voor de persoonlijke OV-chipkaart.

Vanaf januari 2015 kunnen reizigers via de nieuwe Syntus app een kaartje kopen en reizen met hun smartphone in de bussen en in de trein van Syntus. Hiermee wordt ingespeeld op de voortdurend

veranderende wensen van de consument. Syntus maakt gebruik van een reeds in Engeland bestaand en bewezen app. Reizigers kunnen gemakkelijk en veilig betalen voor hun reis. De volgende reisproducten zijn te koop in de app: bustickets (losse kaartjes), Syntus Super ticket, groepsreisbrief en evenementkaartjes. Deze producten kunnen voor vertrek worden gekocht en op het moment van gebruik worden geactiveerd. Daarnaast kunnen reizigers in de app een digitaal kaartje voor een andere reiziger kopen (ouder-kind) die op zijn of haar smartphone wordt geactiveerd. Via de app is ook de reisinformatieplanner van 9292 te gebruiken.

In de loop van 2015 worden nieuwe functionaliteiten aan de app toegevoegd, waaronder reisinformatie op basis van persoonlijke favoriete trajecten en de mogelijkheid tot aankoop van abonnementen.

Via internet kan de reiziger een persoonlijke OV-chipkaart aanschaffen ([www. OV-chipkaart.nl](http://www.OV-chipkaart.nl)) waarop reizigersproducten en saldo kan worden gezet. Op de zogenaamde afhaalmachines kunnen de bestelde producten worden opgehaald en kan het saldo worden opgewaardeerd. Via de adresvinder www.ov-chipkaart.nl/adresvinder. kan de reiziger het OV-chipkaart servicepunten vinden in heel Nederland.

Om onze mindervalide reizigers te voorzien van informatie wordt gebruik gemaakt van: Internet www.syntus.nl en de Syntus klantenservice: Telefoonnummer: +31 (0)88 0331360 (lokaal tarief)

De website ov-chipkaart.nl biedt de mogelijkheid om de site voor te laten lezen en is beschikbaar in het Engels.



De website van Syntus heeft het keurmerk drempelvrij.

Dit keurmerk is een Nederlands kwaliteitsmerk voor toegankelijke websites waardoor mensen met een visuele, auditieve, verstandelijke en motorische handicap, maar ook senioren, mensen met kleurenblindheid, mensen met dyslexie en mensen die Nederlands als tweede taal spreken baat bij hebben.

Hoofdstuk 2 Stiptheid van diensten en verstoringen

Vertragingen

Syntus verricht alleen regionale treindiensten en beschikt niet over internationale en interlokale spoorlijnen.

				2014											
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
				januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december
Syntus Reizigersvervoer	31200-31299	Aantal activiteiten binnen norm		3.023	2.721	2.962	2.849	2.800	2.761	3.033	3.039	2.872	2.952	2.805	2.936
		Aantal uitgevoerd		3.127	2.832	3.041	2.958	2.912	2.918	3.183	3.132	3.060	3.178	3.017	3.075
		Punctualiteit < 3 min		96,67%	96,08%	97,40%	96,32%	96,15%	94,62%	95,29%	97,03%	93,86%	92,89%	92,97%	95,48%

bron: PAB, NVGB.v2

Bovenstaande tabel geeft de punctualiteit van onze trein-dienstregeling weer. De cijfers zijn aangeleverd door Prorail. In dit overzicht wordt er geen onderscheidt gemaakt in treinen die vertraagd aankomen en die vertraagd vertrekken. Daarnaast maken we ook geen onderscheidt in vertragingen van meer dan 60 min, 60-119 minuten en 120 minuten en meer. Dat is voor regionaal vervoer ook niet zo belangrijk omdat dan inmiddels de volgende trein voor datzelfde traject al weer rijdt. Zie bijlage 1 voor verdere informatie over punctualiteit.

Verstoringen

De grote stations die Syntus aandoet (Hengelo en Zutphen) hebben een calamiteitenplan voor zowel reizigers als machinisten. Deze plannen zijn binnen Syntus verspreid onder de leidinggevendenden (incl. wachtdienst), machinisten en de Syntus verkeersleiding (SVL).

In het handboek machinisten is een hoofdstuk opgenomen “afwijkend vervoersproces” waarin omschreven staat “hoe te handelen bij incidenten en onregelmatigheden”. De inhoud van dit proces wordt jaarlijks getoetst en indien nodig aangepast.

Syntus heeft een 24/7 professionele Rail wachtdienstorganisatie. Daar waar mogelijk verlenen wij onze medewerking bij rampenoefeningen. Mocht er zich een calamiteit voordoen waardoor onze treindienst stagneert, dan heeft Syntus een alternatief vervoersplan met bussen, om haar passagiers verder te vervoeren. Er vindt op het niveau van de diverse regiecentra structureel overleg plaats om met elkaar van gedachten te wisselen en ervaringen te delen.

Hoofdstuk 3 Trein-uitval

Treinstremming

Er kunnen geplande treinstremmingen plaats vinden en ongeplande treinstremmingen. De geplande treinstremmingen zijn vaak al een jaar in het voren bekend, waardoor er voor de passagiers een vooraf geplande vervangende dienstregeling met bussen kan worden geboden. Syntus handelt conform een handboek. Op elk station is een vervangend vervoer bushalte geplaatst met daarin de dienstregeling die wordt gereden als er ene stremming is. Hier wordt niet van afgeweken, zodat de reizigers gepland of ongepland kan kijken hoe laat zijn of haar vervangende bus vertrekt.

In 2014 hebben er 4 geplande treinstremmingen plaatsgevonden met een totale duur van ongeveer 20 uur en 6 ongeplande stremmingen met een totale duur van ongeveer 14 uur.

			2014												
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
			januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december	
Uitval	Syntus Reizigersvervoer	31200-31299	Aantal uitgevallen	19	14	31	9	28	56	8	10	15	11	18	15
			Aantal gepland	3.149	2.854	3.075	2.967	2.957	2.983	3.191	3.144	3.082	3.191	3.035	3.092
			Uitval	0,60%	0,49%	1,01%	0,30%	0,95%	1,88%	0,25%	0,32%	0,49%	0,34%	0,59%	0,49%
			2014												
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
			januari	februari	maart	april	mei	juni	juli	augustus	september	oktober	november	december	
Treinpaden	Syntus Reizigersvervoer	31200-31299	Aantal geleverde treinpaden	2.309	2.086	2.245	2.182	2.133	2.157	2.338	2.328	2.251	2.339	2.253	2.303
			Aantal niet geleverde treinpaden	26	22	49	4	16	58	5	4	15	4	2	9
			aantal geplande treinpaden	2.335	2.108	2.294	2.186	2.149	2.215	2.343	2.332	2.266	2.343	2.255	2.312
			niet geleverde treinpaden in %	1,11%	1,04%	2,14%	0,18%	0,74%	2,62%	0,21%	0,17%	0,66%	0,17%	0,09%	0,39%

Hoofdstuk 4 Netheid van de trein

Reiniging treinstellen

Netheid van de trein is een visitekaartje. Syntus reinigt dan ook haar treinstellen dagelijks. De toiletten die in elk treinstel aanwezig zijn, worden dagelijks gereinigd en wekelijks geleeegd.

Elke 6 weken worden de treinstellen onderworpen aan een grote beurt volgens een vast format en om de 52 weken krijgen de treinstellen een zgn. jaarbeurt. Bij een jaarbeurt wordt extra de vloer in de was gezet en wordt het interieur (de stoelen, wanden en plafond) nat gereinigd.

Luchtkwaliteit in de trein

Syntus 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.

Hoofdstuk 5 Klanttevredenheidsonderzoek

OV-klantenbarometer

De OV-klantenbarometer is het klanttevredenheidsonderzoek voor het regionaal openbaar vervoer. Het is een landelijk onderzoek naar de mening van reizigers in het stads- en streekvervoer. Jaarlijks vindt dit onderzoek plaats in de periode van eind oktober tot begin december. Het belangrijkste doel van de OV - klantenbarometer is ov autoriteiten in staat te stellen de klantwaardering in hun concessies te vergelijken.

In het onderzoek van 2014 geven de reizigers van Syntus m.b.t. de treinverbinding Zutphen – Hengelo – Oldenzaal de volgende cijfers:

Algemeen cijfer van	7.1
Informatie en veiligheid	7.7
Rijcomfort	7.3
Tijd en doorstroming	7.6
Prijs	4.6

Het klantoordeel op de items met betrekking tot de rit:

Zitplaats	7,9
Netheid	7.0
Vriendelijkheid	7.2
Rijstijl	7.4
Geluid	5.6
Gemak instappen	8.6
Informatie algemeen	7.3
Informatie vertragingen	6.2
Gemak kopen vervoersbewijs	7.2
Tarief	4.6
Punctualiteit	7.5
Reissnelheid	7.6
Frequentie	6.5
Gebruiksgemak OV-chipkaart	6.6
Overstaptijd	5.5

Onderstaande cijfers laten het oordeel zien van de openbaarvervoerreizigers in de trein Zutphen-Hengelo-Oldenzaal voor de verschillende items die betrekking hebben op de sociale veiligheid.

Het algemene cijfer m.b.t. Veiligheid: 7.7

De reiziger waardeert de veiligheid van de rit 8.0

De veiligheid per instaphalte wordt gewaardeerd 7.7

Hoofdstuk 6 Klachtenafhandeling

Syntus informeert haar reizigers over hun rechten en plichten uit hoofde van verordening 137/07 bij de verkoop van tickets krachtens art 29. Hierover zijn afspraken gemaakt met Inspectie Leefomgeving en Transport. Deze informatie is te vinden op onze website:

<http://www.syntus.nl/klantenservice/geld-terugvraag-.aspx>

<http://www.syntus.nl/klantenservice/geld-terugvraag-/geld-terug-trein.aspx>

<https://www.uitcheckgemist.nl/>

Het aantal trein gerelateerde suggesties dat in 2014 bij Syntus binnengekomen is zijn als volgt gecategoriseerd:

			Totaal		
			Aantal klachten	Status afgehandeld	Dagen doorlooptijd
873	K23	Verkeerd of onterecht bedrag afgeschreven OVCK	1607	1607	1
	K24	Vergeten uit te checken OV-chipkaart	1013	1013	1
	K02	Rituitval	56	56	1
	K04	Beschikbaarheid van zit-/staanplaatsen	31	31	2
	K06	Kwaliteit van halte/station	5	5	2
	K09	Houding personeel	15	15	2
	K12	Vervoerbewijzen/tarieven	91	91	1
	K21	Defecte OV-chipkaartapparatuur station/perron (trein)	106	106	2
	K01	Punctualiteit (te vroeg/te laat)	52	52	2
	K03	Toegankelijkheid van het voertuig	7	7	1
	K07	Informatieve voorziening	27	27	2
	K10	Compliment personeel	4	4	0
	K14	Schade/letsel	8	8	1
	K88	Algemene opmerking of vraag over afhandeling ticketnummer	39	39	3
	K05	Kwaliteit van het voertuig	14	14	2
	K22	Uitstapbewijzen ontvangen (bus)	1	1	1
	K08	Sociale veiligheid	1	1	1
	K11	Dienstregeling (kwaliteit > klacht/suggestie)	5	5	1
	Subtotaal		3082	3082	1
Totaal		3082	3082	1	

Het overgrote deel van de klachten gaat over het OVCK systeem. Om dit aan te pakken heeft Syntus zich verenigd met: Arriva, EBS, GVB, HTM, RET en Veolia. In drie eenvoudige reacties kan op de website [uitcheckgemist.nl](http://www.uitcheckgemist.nl) saldo teruggevraagd worden.

Hoofdstuk 7 Minder valide medemens

De treinstellen van Syntus zijn standaard toegankelijk voor rolstoelen. Ook de toiletten zijn voor rolstoelen toegankelijk. De rolstoelplank is altijd uit waardoor er geen extra hulp noodzakelijk is. Op de mindervalide plek in de trein is ook een SOS knop aanwezig zodat er een spraakverbinding met de machinist tot stand komt. Deze intercom is beschikbaar bij elke deur en bij het toilet en de invalide plaats. Belangrijke teksten staan in de trein ook in braille.

Bij trein vervangend vervoer wordt in eerste instantie bussen uitgevraagd die zijn voorzien van ene rolstoelplan en voorzieningen voor deze reizigers. Indien deze niet beschikbaar zijn wordt er taxivervoer geregeld.