

Quality report Rail

2015

Versie:

V1.0-2016

Classificatie:
Openbaar



Postbus 297
7400 AG Deventer



Info@syntus.nl



www.syntus.nl



twitter.com/syntus



0900-9292

Autorisatie

Versie	Datum	Goedgekeurd door:	Paraaf	geverifieerd door:	Paraaf
Versie 0.1		Adjunct Directeur Productie		Tibor Naberhuis Teammanager Rail	

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Hoofdstuk 1 Informatie en tickets	5
Hoofdstuk 2 Stiptheid van diensten en verstoringen	7
Hoofdstuk 3 Trein-uitval	8
Hoofdstuk 4 Netheid van de trein	10
Hoofdstuk 5 Klanttevredenheidsonderzoek	10
Hoofdstuk 6 Klachtenafhandeling.....	12
Hoofdstuk 7 Toegankelijkheid	13



Inleiding

Syntus algemeen

Syntus verzorgt multimodaal openbaar vervoer op de Veluwe, in Gelderland, in Midden-Overijssel 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 gasten na afloop echt het gevoel hebben 'een goede reis te hebben gehad'. Syntus is een vervoerder met de beide benen op de grond. Niet voor niets luidt onze slogan 'Gewoon goed'; excellente diensten leveren is wat ons betreft vanzelfsprekend. Dat betekent hard werken en ons gezonde verstand gebruiken om het de reiziger naar de zin te maken. Daarbij staat Keolis' wereldwijde motto **Think like a passenger** altijd voorop. Tevreden reizigers zorgen ook voor een tevreden opdrachtgever én voor rendement van ons vervoerbedrijf. Dit alles wordt uitgevoerd door goed geïnformeerd personeel dat zich bewust is van hun rol binnen de keten.

Syntus is een 100% dochteronderneming van de wereldwijde mobiliteitsonderneming Keolis. Het hebben van een mondiaal opererend moederbedrijf brengt op het gebied van safety en kwaliteit veel voordelen met zich mee. Syntus participeert hierin met onder andere de Eurobahn, Southeaster in de Keolis Rail Safety Community. Middels een online share programma wisselen we ideeën en innovaties uit.

Feiten en cijfers Syntus corporate

Hoofdkantoor:	Deventer
Bus vestigingen:	Apeldoorn, Ede, Harderwijk, Zwolle, Dedemsvaart, Deventer, Meppel, Raalte, Almelo, Enschede, Hengelo, Oldenzaal, Goor en Haaksbergen
Trein vestigingen:	Zutphen en Goor
Medewerkers bus/trein:	1210 Bus 40 Trein
Staflmedewerkers:	162
Bussen:	385
Treinen:	9
Spoor:	56 km
Reizigers:	30 miljoen
Omzet:	123 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;
- Stiptheid van de diensten en algemene beginselen om te reageren op dienstverstoringen;
- Uitvallen van diensten;
- Netheid van rollend materieel en netheid van station faciliteiten (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 2015, bestond uit 9 treinstellen waarmee Syntus 30 miljoen reizigers heeft vervoerd over 56 kilometer spoor. Het aantal gereden treinkilometers bedraagt 1.4 miljoen kilometer.

De baanvakken die Syntus in 2015 heeft bediend zijn:

Zutphen – Hengelo

Hengelo – Oldenzaal

Venlo – Kaldenkirchen (uitgevoerd door Eurobahn)

Aanleiding

In het voorliggende rapport zijn de verschillende kwaliteits- en service aspecten van de treindienstverlening en het kwaliteitsmanagement systeem van Syntus Rail als onderdeel van Syntus BV geëvalueerd. Voor de ISO certificering welke het komend jaar zal starten is het van belang om de kwaliteitsaspecten juist te benoemen en daar waar nodig nieuwe acties in te zetten om het kwaliteitsbeleid te verbeteren

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 kan men terecht bij onze 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 vertrekboarden (alleen op de grote stations - in ons geval Goor, Hengelo, Oldenzaal en Zutphen).

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. Voor Syntus trajecten zijn dat Hengelo, Zutphen en Venlo. 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.

Sinds 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 zijn 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.

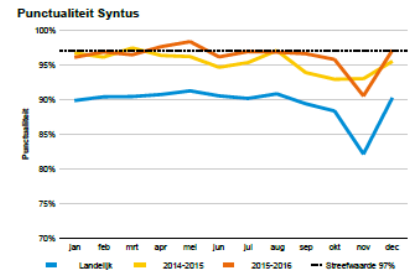
Dit keurmerk is een Nederlands kwaliteitsmerk voor toegankelijke websites waardoor mensen met een visuele, auditieve, verstandelijke en motorische handicap, maar ook senioren, mensen met kleurenblindheid, mensen met dyslexie en mensen die Nederlands als tweede taal spreken baat bij hebben.

Hoofdstuk 2 Stiptheid van diensten en verstoringen

De steigende lijn qua punctualiteit voortzetten, mede door effectieve evaluaties met Prorail betreffende oorzaken van uitval of vertraging. 😊

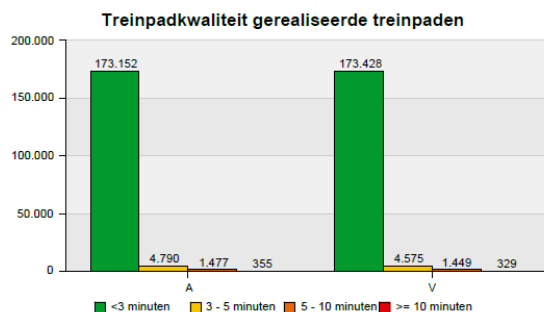
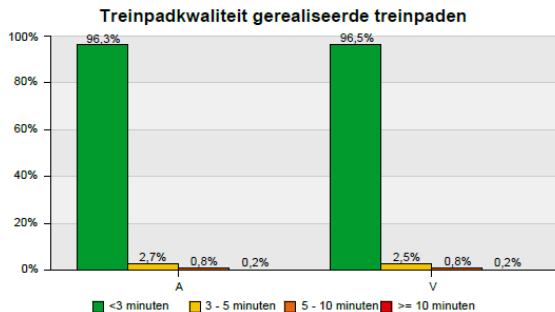
Vertragingen

Syntus heeft met de verkeersleiding posten van Hengelo en Zutphen te maken. Om de dienstverlening soepeler te laten verlopen, hebben er in juni op verschillende niveaus gesprekken plaatsgevonden met de managers van de posten, het prestatie analyse bureau van ProRail en het regionaal Bedrijfsbureau (Cluster Infra & Dienstregeling). Er zijn in gezamenlijkheid met deze partijen nieuwe TAD afspraken gemaakt en een nieuwe WRT regeling afgesproken. Er is direct contact tussen de teamleiders van ProRail en de teammanager rail, waardoor de punctualiteit (op de herfstdip na) aanzienlijk is verbeterd. In 2016 hopen we onze streefpunctualiteit van 97% ruimschoots te halen. In 2015 was Syntus de meest punctuele vervoerder volgens vertraagd.nl. Dat is mogelijk gemaakt door de intensieve samenwerking in de rail keten. De gemiddelde punctualiteit in 2015 was: **96.3%** Hiermee zitten we ruim boven het landelijk gemiddelde en voldoen we eveneens ruim aan de contractuele eisen van de opdrachtgever.



Grafiek Treinpad kwaliteit gerealiseerde treinpaden

Van alle gerealiseerde treinpaden in grafiek (2) wordt in deze grafiek de treinpadkwaliteit vermeld. De treinpadkwaliteit wordt uitgedrukt in percentages aankomstvertragingen en in percentages vertrekvertragingen. De mate van vertraging is verdeeld over 4 categorieën. De categorie-indeling – zoals overeengekomen met de betreffende vervoerder – staat onderaan de grafiek vermeld. De percentages zijn t.o.v. het totaal aantal gerealiseerde aankomsten respectievelijk vertrekken op alle stations.



Hoofdstuk 3 Trein-uitval

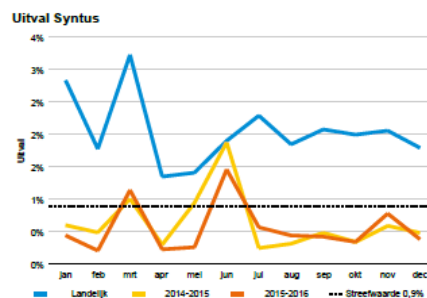
Treinstremming

Er kunnen geplande treinstremmingen plaats vinden en ongeplande treinstremmingen. De geplande treinstremmingen staan 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 een stremming is. Zo weet de reiziger hoe laat zijn of haar bus vertrekt die wordt ingezet bij een geplande of ongeplande stremming.

In 2015 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.

Rituitval

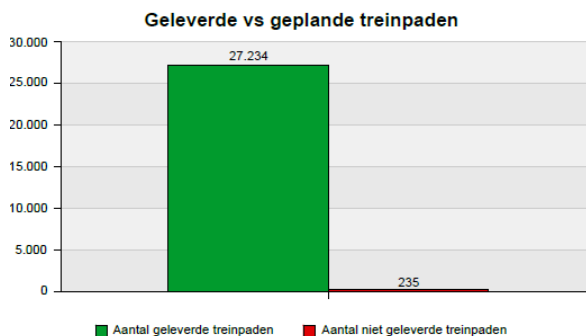
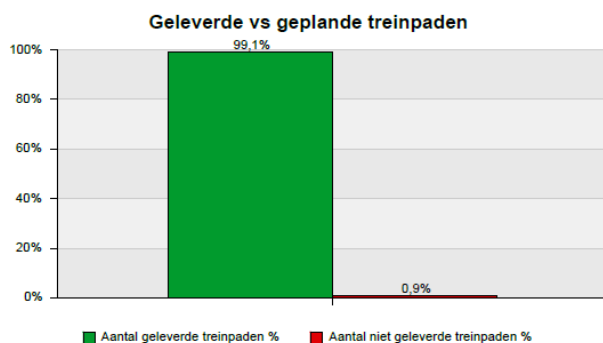
Mede door de invoering van monitoring door ProRail zien we dat vooral door ProRail zeer alert en adequaat wordt gehandeld bij rituitval. In totaal was de uitval **1.3%**. Van dit percentage was 0.3% veroorzaakt door Syntus als vervoerder. Ook daarmee ligt Syntus ruim onder het landelijke gemiddelde.



In onderstaande grafieken wordt zowel in percentages als daadwerkelijke hoeveelheden aangegeven hoe er door Syntus in 2015 is gepresteerd op het traject Zutphen – Hengelo-Oldenzaal

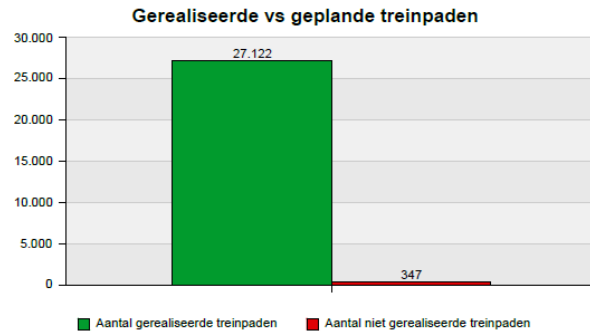
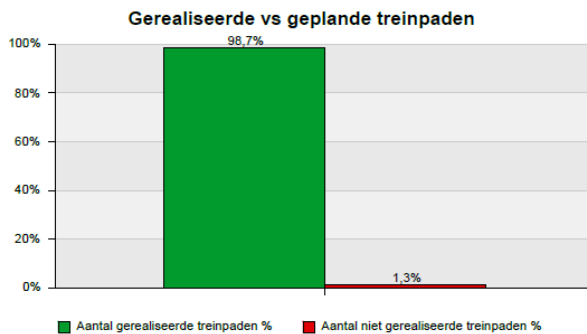
Grafiek geleverde vs geplande treinpaden:

De grafiek (1) toont links het percentage (99.1%) treinpaden dat geleverd is, dat wil zeggen het percentage treinen t.o.v. het totaal aantal geplande treinpaden. Het rechter staafdiagram in de grafiek toont het percentage treinen dat niet geleverd is. De referentie voor de geleverde treinpaden is het “dagplan” inclusief de daarna door vervoerders aangevraagde en ingeleigde orders normale treindienst.



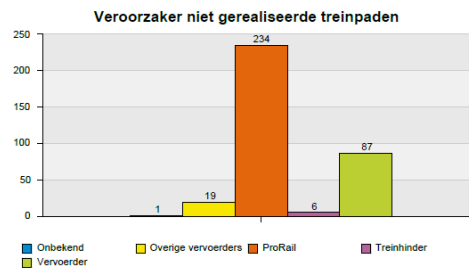
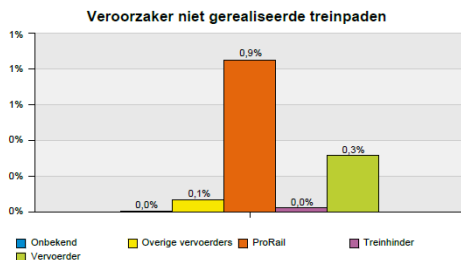
Grafiek Gerealiseerde vs geplande treinpaden

De grafiek (2) toont links het percentage treinpaden dat gerealiseerd is, dat wil zeggen het percentage treinen t.o.v. het totaal aantal geplande treinpaden, dat heeft gereden volgens de geplande route. Het gaat hierbij alleen om de geplande route, het maakt niet uit of er al dan niet met vertraging is gereden. Het aspect vertraging wordt afzonderlijk weergegeven in de grafiek "treinpadkwaliteit".



Grafiek Veroorzaker niet gerealiseerde treinpaden

Van de niet gerealiseerde treinpaden is in grafiek (3) een uitsplitsing naar veroorzaker opgenomen. De referentie voor gerealiseerde treinpaden is het "dagplan" inclusief de daarna door vervoerders aangevraagde en ingeleigde orders Normale treindienst.



De oorzaken zijn uitgesplitst naar 4 categorieën:

- Veroorzaker = Vervoerder waar dit rapport betrekking op heeft ("KPI vervoerders aandeel niet gerealiseerd"): dit betreft het percentage treinen dat door oorzaken van de vervoerder zelf niet heeft gereden volgens de geplande route;
- Veroorzaker = ProRail ("KPI ProRail aandeel niet gerealiseerd"): dit betreft het percentage treinen dat door oorzaken van ProRail niet heeft gereden volgens de geplande route;
- Veroorzaker = ProRail ("KPI ProRail aandeel onbekend"): dit betreft het percentage treinen waarvan de oorzaak niet kon worden vastgesteld op grond van de beschikbare informatie. Voor deze treinen neemt ProRail de verantwoordelijkheid op zich om de oorzaak zoveel mogelijk te achterhalen en toe te wijzen;
- Veroorzaker = overige vervoerders: dit betreft het percentage treinen dat door oorzaken van een andere vervoerder (inclusief goederenvervoerders) niet heeft gereden volgens de geplande route.

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 5 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.

Verbeterpunten zijn te vinden tijdens de exploitatie. Tussen de ritten door is het wenselijk de treinen ook te reinigen. Uit de kwaliteitsmeting van de concessie verlener komt naar voren dat losliggende papiertjes en kranten een ergernis vormen. Hiervoor zijn maatregelen getroffen.

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 de OV-autoriteiten in staat te stellen de klantwaardering in hun concessies te vergelijken.

In het onderzoek van 2015 geven de reizigers van Syntus mbt de treinverbinding Zutphen – Hengelo – Oldenzaal de volgende cijfers:

Item	 2012	 2013	 2014	 2015
	2012	2013	2014	2015
Zitplaats	7,9	8	7,9	7,9
Netheid	6,1	6,6	7	7
Vriendelijkheid	7,1	7,2	7,2	7,3
Rijstijl	7,2	7,5	7,4	7,5
Geluid	5,5	5,8	5,6	5,8
Gemak instappen	8,4	8,5	8,6	8,5
Informatie algemeen	7	7,3	7,3	7,3
Informatie vertragingen	5,7	6,1	6,2	6,3
Gemak kopen vervoersbewijs	7,1	7,5	7,2	7,6
Tarief	4,7	4,9	4,6	4,9
Punctualiteit	7,2	7,4	7,5	7,6
Reissnelheid	7,4	7,6	7,6	7,6
Frequentie	6,4	6,5	6,5	6,5
Gebruikersgemak	6,6	6,8	6,6	7,1
Overstaptijd	6	5,9	5,5	5,4

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.

	2014	2015
Het algemene cijfer mbt veiligheid:	7.7	7.7
De reiziger waardeert de veiligheid van de rit	8.0	8.0
De veiligheid per instaphalte wordt gewaardeerd	7.7	7.8

Syntus blijft op alle punten stabiel en verbetert ten opzichte van 2014 op vele fronten. Dit wordt gerealiseerd door een alomarm verbeterde uitvoering van ons plan-do-check-act principe wat de basis is van ons beleid.

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://klantenservice.syntus.nl/>

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

Het aantal trein gerelateerde suggesties dat in 2015 bij Syntus binnengekomen is, zijn als volgt gecategoriseerd:

Onderdeel	Aantal
Defecte OV-chipkaartapparatuur station/perron (trein)	87
Dienstregeling (kwaliteit > klacht/suggestie)	2
Houding personeel	9
Informatievoorziening	14
Kwaliteit van halte/station	3
Kwaliteit van het voertuig	9
Punctualiteit (te vroeg/te laat)	23
Rituitval	41
Schade/letsel	3
Sociale veiligheid	1
Toegankelijkheid van het voertuig	9
Vergeten uit te checken OV-chipkaart	428
Verkeerde halte geregistreerd	381
Vervoerbewijzen/tarieven	120
	1130

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 handelingen kan op de website uitcheckgemist.nl het saldo teruggevraagd worden. De doorlooptijd van de klachten is 2 tot 3 werkdagen. Er is sprake van een daling van het aantal klachten ten opzichte van 2014.

Hoofdstuk 7 Toegankelijkheid

Wij bieden onze gasten graag logisch openbaar vervoer. Ook onze reizigers die een lichamelijke beperking hebben. In onze bussen en treinen zijn voorzieningen aanwezig voor rolstoelgebruikers. Zo is er voor onze bussen een speciale rolstoelplaats, is er voor de in- en uitstap de beschikking over een (automatische) rolstoelplank, hangen er speciale spiegels voor het contact met de buschauffeur en is er een extra stopknop aangebracht. Onze treinen van het type Lint hebben bij de deuren een lage vloer. Dat betekent dat er een gelijkvloerse instap is bij het perron. Om het voor rolstoelen en scootmobielen nog eenvoudiger te maken de trein in te komen, is onlangs het project met ProRail afgerond om zonder hulp de trein in te kunnen. Op alle stations zijn de perronhoogtes aangepast. Het is nu dus mogelijk om zonder assistentie in onze trein te komen. Ergonomisch verantwoorde inrichting en toegankelijkheid van de voertuigen zijn van grote invloed op de reizigerstevredenheid. Deze tevredenheid geldt voor alle reizigers en dus ook voor reizigers met een beperking. De ruimte voor rolstoelen bevindt zich direct naast de deuren en biedt voorzieningen om de rolstoel vast te zetten. Als er geen rolstoel meerijdt, is deze ruimte geschikt voor het stallen van grote bagage of fietsen. De multifunctionele ruimte bevindt zich in één deel van het treinstel en biedt ruimte aan ongeveer vijf rolstoelen of scootmobielen of zes fietsen. Aan de buitenkant geven we met duidelijke stickers aan waar deze ruimte zich in de trein bevindt. De ruimte voor rolstoelen is riant. Blijkt deze desondanks onvoldoende, dan bellen we voor de rolstoeler die dreigt achter te blijven op het perron een taxi. Speciaal bij calamiteiten zijn er op rolstoelhoogte SOS knoppen beschikbaar via ons GSP systeem. Door op deze knop te drukken kan direct in contact getreden worden met de machinist van de trein. Tevens is het interieur, daar waar noodzakelijk, voorzien van stangen en handgrepen. Deze stangen zijn ten behoeve van slechtziende reizigers in een duidelijke, contrasterende kleur uitgevoerd. Dit alles is in overleg en op advies van het ROCOV Twente geschied. Hierin zijn ouderen en gehandicapten bonden vertegenwoordigd.

Toegankelijkheid voor de reis

In het voortraject heeft Syntus de volgende zaken georganiseerd als het gaat om het toegankelijk maken van haar product.

OV Begeleiderskaart

U komt in aanmerking voor een OV-Begeleiderskaart indien u als gevolg van uw handicap niet in staat bent zelfstandig van het openbaar vervoer gebruik te maken en in Nederland woonachtig bent. Als u beschikt over een OV-Begeleiderskaart mag er gratis een begeleider met u meereizen. U én uw begeleider moeten wel minstens 12 jaar oud zijn en de gehele reis gezamenlijk afleggen.

U koopt voor uzelf een gewoon treinkaartje, de OV-Begeleiderskaart geldt als vervoerbewijs voor uw begeleider. Uw begeleider verleent u de assistentie die u nodig heeft voor en tijdens uw treinreis.

Een OV-Begeleiderskaart staat op úw naam en niet op de naam van uw begeleider. Op die manier kunt u zelf steeds kiezen wie er met u meegaat. De OV-Begeleiderskaart is minimaal één jaar geldig en kan worden gebruikt in treinen, metro's, trams en bussen. De kaart is niet geldig in de (Trein)taxi.

U kunt een aanvraagformulier voor een OV-Begeleiderskaart aanvragen als u uw naam, geslacht, adres, postcode, woonplaats en telefoon noteert en in een gesloten envelop opstuurt naar: Nederlandse Spoorwegen, Bureau OV-Begeleiderskaarten, Postbus 2025, 3500 HA Utrecht. U ontvangt dan zo spoedig mogelijk een aanvraagformulier thuis.

Bureau Assistentieverlening Gehandicapten

Als u een handicap heeft, dan kan het zijn dat u hulp nodig heeft bij het reizen met de trein; bij het in- en uitstappen bijvoorbeeld, of om uw weg te vinden op het station. Daarvoor zet NS reisassistenten in. Dit kan een NS-medewerker of taxichauffeur zijn. U kunt ook reizen met uw eigen begeleider.

Op ruim 100 NS stations kunnen reisassistenten u assisteren bij het in- en uitstappen van de trein. Deze service

biedt NS zowel aan rolstoelgebruikers als aan visueel gehandicapten en mensen met een andere handicap. Ook als uw handicap van tijdelijke aard is (bijvoorbeeld u heeft uw been gebroken en moet een maand in een rolstoel zitten). Op het traject van Zutphen naar Oldenzaal is dit geregeld op station Zutphen en Hengelo.

In alle gevallen dient u assistentie aan te vragen bij Bureau Assistentieverlening Gehandicapten van NS. Meldt uw reis minimaal 3 uur van tevoren op telefoonnummer 030 - 235 78 22. Bureau Assistentieverlening Gehandicapten is elke dag bereikbaar van 07.00 tot 23.00 uur, op feestdagen vanaf 08.00 uur.

LET OP! De vloer van de Syntus treinen liggen op dit moment al op dezelfde hoogte als de perrons. Daarom is assistentieverlening niet meer van toepassing op het in- en uitstappen van de treinen van Syntus.

De stations

ProRail investeert jaarlijks 450 miljoen euro om stations comfortabeler en beter toegankelijk te maken. Daarom wordt op veel stations de komende jaren gebouwd. Zo worden er braille- en reliëfplaatjes op stations aangebracht die mensen met een visuele beperking op weg helpen in het station. Syntus draagt daar in haar toegangsovereenkomst met ProRail financieel aan bij.

Drempelloos instappen

Om drempelloos instappen mogelijk te maken, past ProRail perrons aan naar één hoogte en worden er de komende jaren meer liften en hellingbanen aangelegd die de perrons optimaal bereikbaar maken. Op de spoorlijn Zutphen Hengelo en Oldenzaal zijn inmiddels alle perrons aangepast aan de nieuwe normen.

100 Liften

ProRail past op 250 stations de perrons aan naar één hoogte van 76 cm. Vervoerders als Syntus zorgen voor treinen met lage instap, zodat iedereen gelijkvloers kan instappen. Inmiddels zijn op ca 165 stations de perrons op hoogte gebracht. Jaarlijks komen daar 25 stations bij. Daarnaast worden er de komende jaren 100 liften en meer hellingbanen gebouwd om perrons beter bereikbaar te maken.

Extra markering

Om de perronrand beter zichtbaar te maken wordt op 250 kilometer perron extra markering aangebracht. Daarnaast zet ProRail honderden extra verlichtingsmasten neer en worden extra lampen opgehangen voor betere verlichting en een groter gevoel van veiligheid.

Toegankelijkheid tijdens de reis:

Toegankelijkheid gaat echter verder dan alleen rolstoelplekken. Syntus heeft goed leesbare informatieschermen en een speciaal geselecteerde omroepstem die zowel voor blinden als slechthorenden duidelijk is. Onze medewerkers zijn uw gastheer/-vrouw en helpen u graag.

Voorzieningen in de treinen

1. Contrasterende kleuren
 - De deuren van de trein zijn volledig wit. Hiervoor is gekozen om voor slechtzienden een goede markering te hebben van waar het railvoertuig bestegen kan worden. De rest van de trein is dieprood.
 - In de trein zijn alle stangen contrasterend geel uitgevoerd. Dit voor een juiste positie markering van obstakels langs het looppad. Ook de opstapjes in de trein zijn voorzien van een gele constaterende gele band.
2. Markeringen op en rond de toegangsdeuren.
 - Op alle deuren zijn braille strips geplaatst.
 - Daarnaast is er een geluidsignaal te horen als de deuren stuiten. De knoppen voor het openen van de deuren zijn voorzien van led verlichting.
3. Low entry

Vanaf het perron kunnen rolstoelers zonder enige hulp de trein binnen komen. Elk treinstel is voorzien van twee deuren waarboven het pictogram van de rolstoel te zien is. Direct om de hoek van de deur zijn in totaal vijf plaatsen beschikbaar.

4. SOS portalen

In het geval van een calamiteit of een probleem is bij elke deur een SOS portaal aanwezig. Voor reizigers in een rolstoel, zijn er twee extra portalen geplaatst. Deze portalen zijn dusdanig gemonteerd dat vanuit de rolstoel direct contact kan worden gelegd met de machinist van de trein.

5. Toegankelijk toilet

Het toilet in de trein is door zijn grote deur ook toegankelijk voor een rolstoel. Alle doorspoel knoppen zijn op een voor ieder te bedienen hoogte.

6. Reizigersinformatie systeem

- De stem van de omroep is in samenwerking met het ROCOV Twente uitgezocht. De stem is voor een ieder duidelijk herkenbaar.
- De informatie op de reizigersinformatie schermen zijn getoetst op toegankelijkheid. Er is gekozen voor zwarte letters op een witte achtergrond. Ook het lettertype is door het ROCOV geadviseerd.

7. Toegankelijkheid bij spoorstremmingen

Calamiteiten zijn altijd vervelend voor reizigers. Nog vervelender is het voor reizigers in een rolstoel, die niet gemakkelijk met een vervangende bus vervoerd kunnen worden. Treinbussen zijn vaak touringcars die niet eenvoudig toegankelijk zijn. Bij Syntus niet. In ons trein vervangend vervoer handboek staat omschreven dat we in basis met toegankelijke lijndienstbussen vervangend vervoer organiseren. Is dit een keer niet mogelijk, dan bieden we een taxi rit aan.

Overige projecten ter verbetering van de toegankelijkheid

Zelfstandig reizen met GoOV

GoOV is een app op een smartphone die mensen met een beperking of autisme helpt om zelfstandig met het openbaar vervoer te reizen. GoOV is simpel en intuïtief te gebruiken en begeleidt de reiziger van deur tot deur met looproutes, actuele OV-informatie en een noodknop om, indien nodig, hulp in te schakelen.

***"Sinds ik ben begonnen met het reizen met de GoOV-app, is er een wereld voor mij open gegaan"* -Stefanie –**

Op verschillende fronten werken GoOV en Syntus inmiddels samen. Zo heeft Syntus meegewerkt aan een pilot met de Twentse zorginstelling Avelijn en loopt tot eind 2015 een project in opdracht van de provincie Overijssel gericht op het leerlingenvervoer. In deze pilot werken wij samen met een aantal VSO scholen en gemeenten.

Bartimus

Syntus verleent jaarlijks haar medewerking aan een OV themadag op het Bartimus. Dit is een school voor visueel gehandicapte mensen. Samen met service medewerkers van Syntus ontdekken ze hoe ze zelfstandig kunnen gaan reizen ondanks hun handicap.



Internet

We hechten veel waarde aan het voor een ieder toegankelijk zijn van onze voertuigen en voorzieningen. Ook onze website heeft het keurmerk drempelvrij. Ter ondersteuning van onze toegankelijkheid, heeft Syntus diverse filmpjes laten maken. Hoewel de bus hierin de hoofdrol speelt, verschilt er aan de methodiek niet veel ten opzichte van de trein. We hebben deze filmpjes laten maken in samenwerking met onze opdrachtgevers.

https://www.youtube.com/watch?v=AxaXwxQRyKI&feature=player_embedded

<https://www.youtube.com/watch?v=MTXaIZuwBFY>



Bijlage 1 Beeldbank toegankelijkheid

Foto 1:



Contrasterende kleuren van de instapdeuren helpen slechtzienden de deur van de trein te vinden. Boven de deur staat aangegeven dat deze deur ook gebruikt kan worden om bij de rolstoelplaats te komen.

Foto 2:



Multifunctionele ruimte met een rolstoel toegankelijk toilet. Speciaal SOS portaal op hoogte geplaatst zodat ook gasten in rolstoelen direct in contact kunnen treden met de machinist.

Foto 3:



Tweede multifunctionele ruimte met een op hoogte geplaatst SOS portaal

Foto 4:



Verhogingen en geleide stangen zijn in contrasterend geel uitgevoerd.

Foto 5 :



Op advies van het ROCOV uitgevoerde reisinformatie schermen met contrasterende kleuren

Foto 6:



Van braille voorziene incheck portalen voor OVCK Gebruikers. Momenteel in aanbouw.