

Jaarverslag Kwaliteit

Trein Zutphen – Oldenzaal

KEOLIS
NEDERLAND
Keolis Nederland is de nieuwe naam van Syntus



Heeft u vragen?

Rapportagejaar: 2017



Keolis Nederland BV
Postbus 297 7400AG Deventer



088 -0331400



Infoshop Twents
Stationsplein Enschede
Geopend maandag t/m vrijdag
van 8:00 - 17:00 uur
Zaterdag van 10:00 - 15:00



Info@Keolis.nl



www.keolisblauwnet.nl



Twitter.com/KEOLIS



Keolis Nederland BV
Postbus 297 7400AG Deventer



088 -0331400



Infoshop Twents
Stationsplein Enschede
Geopend maandag t/m vrijdag
van 8:00 - 17:00 uur
Zaterdag van 10:00 - 15:00



Info@Keolis.nl



www.keolisblauwnet.nl



Twitter.com/KEOLIS

Classificatie: Openbaar

Autorisatie

Versie	Datum	Goedgekeurd door:	Paraaf	geverifieerd door:	Paraaf
Versie 1.0	16-03-2018	Adjunct Directeur Productie 		Tibor Nabershuis Teammanager Rail 	

1. Inleiding

Uitgangspunt

Over Keolis Nederland

Keolis Nederland verzorgt momenteel met ruim 2000 medewerkers openbaar vervoer in Gelderland, Overijssel en Utrecht en sinds 10 december 2017 ook in Almere en op de treintrajecten Zwolle-Enschede en Zwolle-Kampen. Met 700 bussen en 25 treinen vervoeren wij jaarlijks 45 miljoen reizigers. Wij werken hierbij vanuit twee intrinsieke waarden; duidelijk en ondernemend. Wij bieden uitstekend openbaar vervoer aan onze reizigers zodat zij veilig en comfortabel van A naar B reizen. Keolis Nederland is een 100% dochteronderneming van de internationaal opererende mobiliteitsonderneming Keolis, die met 60.000 medewerkers openbaar vervoer verzorgt in 15 landen.

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

Dit jaarverslag bevat onderdelen van ons kwaliteitsmanagement systeem welke opvraagbaar is en verder ingaat op de georganiseerde activiteiten met betrekking tot reizigersrechten.

Feiten en cijfers Keolis Nederland

Hoofdkantoor: Deventer

Vestigingen: Almere, Apeldoorn, Ede, Harderwijk, Zwolle, Dedemsvaart, Deventer, Meppel, Raalte, Almelo, Enschede, Hengelo, Oldenzaal, Goor, Haaksbergen, Zutphen, Amersfoort, Bunnik, Mijdrecht, Montfoort.

Medewerkers bus/trein: 2.200 waarvan 90 trein

Stafmedewerkers: 334

Bussen: 700

Treinen: 25

Spoor: 136 km

Reizigers: 45 miljoen

Omzet: 230 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 stationfaciliteiten (luchtkwaliteit in rijtuigen, hygiëne van sanitaire voorzieningen, etc.);
- Klanttevredenheidsonderzoek;
- Klachtenafhandeling;
- Terugbetalingen en schadevergoeding 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 Keolis Nederland bestond in december 2015 uit 9 treinstellen waarmee Keolis 30 miljoen reizigers heeft vervoerd over 56 kilometer spoor. Het aantal gereden treinkilometers bedraagt 1.4 miljoen kilometer.

De baanvakken die Keolis in 2017 heeft bediend zijn:

Zutphen – Hengelo

Hengelo – Oldenzaal

Venlo – Kaldenkirchen(uitgevoerd door Eurobahn, niet meegenomen in dit rapport)

Aanleiding

In het voorliggende rapport zijn de verschillende kwaliteits- en serviceaspecten van de treindienstverlening en het kwaliteitsmanagementsysteem van Keolis Rail als onderdeel van Keolis BV geëvalueerd. Voor het reeds in het bezit zijnde ISO certificaat, is het van belang om de kwaliteitsaspecten juist te benoemen en daar waar nodig nieuwe acties in te zetten om het kwaliteitsbeleid te verbeteren.

Conclusie

In 2017 heeft het railbedrijf zich verder ontwikkeld als het gaat om de kernelementen die we kunnen laten vallen onder de noemer kwaliteit. Het ingezette beleid heeft een sterke reductie van het aantal klachten opgeleverd. Daarnaast is de reiziger de spoorverbinding van Keolis beter gaan waarderen: 83.9% van de respondenten uit het jaarlijkse klanttevredenheidsonderzoek heeft een rapportcijfer van minimaal 7 of hoger gegeven. De punten waar Keolis minder op scoort en kan verbeteren zijn de kans op een zitplaats, het geluid van het voertuig en de frequentie.

In de dienstregeling van 2019 zullen we deels antwoord kunnen geven aan de verbeterbehoefte. Het aantal klachten is iets gestegen ten opzichte van 2016, maar blijft laag. Het toont aan dat Keolis haar bedrijfsprocessen nog steeds goed op orde heeft. Deze verbetering dient tevens als vertrouwen te dienen voor de nieuw verworven concessie van de treinverbindingen Zwolle – Enschede en Zwolle – Kampen die Keolis medio december 2017 op zal starten. Op de uitvoeringskwaliteit als het gaat om punctualiteit en rituitval, laten we een stabiel beeld zien. Beide elementen scoren ruim boven het landelijk gemiddelde. Met Keolis Group als aandeelhouder wordt Keolis strak gecontroleerd op kwaliteit.



ZHO Network Features

Keolis is sinds 1999 spoorvervoerder, vanaf 10 December 2003 exploiteert Keolis de spoorlijn Zutphen Hengelo Oldenzaal

KEOLIS
NEDERLAND

KEY NUMBERS

56 KM
Spoorlijn
8
Stations
8,500
Passagiers per dag
75
treinenritten per dag
1 krc
Keolis regie centrale
40
Medewerkers

NETWORK



CHARACTERISTICS

ZHO Contract

- 1.444.429 kilometer per jaar
- 96,1% punctualiteit
- 0.2% vervallen ritten
- Reizigers tevredenheid 7,3

Eerste en laatste verbinding:

- Ma-Vrij 5:30 am totl 01:00 am
- Zat 6:30 am tot 01:00 am
- Zon 7:00 am totl 01:00 am

Syntus ZHO Relationship with province Overijssel: 10 years contract,
Syntus ZwEnZwoKa relationship with province Overijssel 15 year



Twents

Service van Syntus / Keolis Nederland

Matrieel

- 9 Diesel tweewagen stellen ZHO contract (2023)

Personeel per trein

- 1 voertuigbestuurder
- Vliegende controle teams

ZwEnZwoKa Netwerkoverview

Keolis is sinds 1999 spoorvervoerder, vanaf 10 December 2017 exploiteert Keolis de spoorlijn Zwolle Enschede en Zwolle - Kampen

KEOLIS
NEDERLAND

Kengetallen

80 KM
Spoorlijn
13
Stations
33,000
Passagiers per dag
178
Treinen per dag
Verkeersleiding
KRC Doetinchem
50
Medewerkers

NETWERK



CHARACTERISTICS

Zwolle – Kampen (12 km)

-kilometers per jaar
- 98,0% Punctueel
- 0.5% Vervallen ritten
- Klantwaardering: 75% van de ondervraagden geeft een 7 of hoger
- 5,000 reizigers per dag

Zwolle – Enschede (68 km)

-kilometers per jaar
- 96,0% punctualiteit
- 0.5% vervallen ritten
- Klantwaardering: 75% van de ondervraagden geeft een 7 of hoger
- 23,000 reizigers per dag

Eerste en laatste verbinding:

- Ma-Vrij 5:30 am tot 01:00 am
- Zat 6:30 am tot 01:00 am
- Zon 7:00 am tot 01:00 am

Syntus ZHO Relationship with province Overijssel: 15 years contract,
Syntus ZwEnZwoKa relationship with province Overijssel 15 year



blauwnet

Materieel

- 16 elektrische treinen ZwEnZwoKa (2017 – 2032)
 - 7 4 wagenstellen
 - 9 3 wagenstellen

Personeel per trein

- 1 treinbestuurder
- 1 Medewerker Service en Veiligheid

2. Kwaliteitsindicatoren

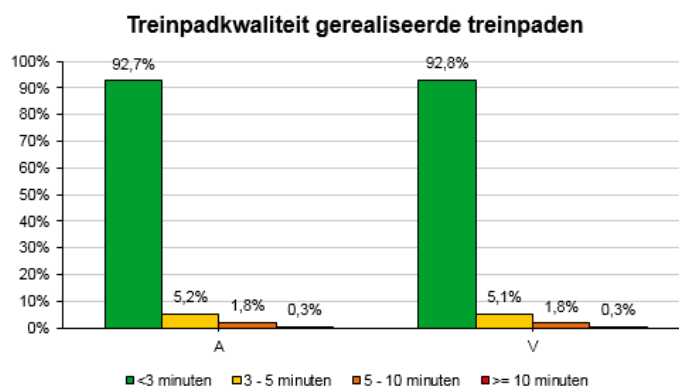
A Informatie en vervoersbewijzen	Rapportage
De wijze van verstrekken van reisinformatie tijdens de reis	Reisinformatie wordt verstrekt via: ➤ Informatieschermen in de trein ➤ Gesproken omroepberichten van stations en haltes ➤ Tweets via Twitter ➤ Internet en apps, o.a. de Keolis app voor mobiele telefoon of tablet
De wijze waarop verzoeken om informatie worden behandeld	Informatieverzoeken worden behandeld door: ➤ de statische infostaten ➤ Alle stations zijn voorzien van treinbeeldschermen met de eerstvolgende treinen, vertrekperrons, vertraging in een veelvoud van 5 minuten en welke vervoerder het betreft ➤ Daarnaast kan er op de stations omgeroepen worden op verzoek van de Keolis verkeersleiding ➤ Op station Zutphen zijn lijnfolders beschikbaar ter hoogte van de OV chipkaart incheckpalen
De wijze waarop informatie over treintijden, tarieven en platforms wordt verstrekt	Informatie over tijden, tarieven en platforms wordt verstrekt via de site : ➤ www.Twents.nl ➤ www.keolisblauw.net ➤ www.9292.nl
Aanwezige faciliteiten voor het verstrekken van vervoersbewijzen	➤ Kaartverkoopautomaten ➤ Op de volgende stations zijn kaartverkoopautomaten aanwezig: Zutphen, Lochem, Goor, Delden, Hengelo, Hengelo Oost, Oldenzaal ➤ NS Tickets en Services Hengelo (Ma t/m vrij 7:00-19:45, zaterdag 8:45-16:00) ➤ Keolis app ➤ NS.nl Via NS.nl kunnen diverse kaarten worden gekocht waaronder groepstickets en dagretours *Op station Hengelo Gezondheidspark is geen kaartautomaat beschikbaar. Reizigers worden verwezen naar het dichtstbijzijnde station.

Beschikbaarheid van het personeel op het station voor informatievoorziening en kaartverkoop	Elke medewerker van Keolis kan te allen tijden een vraag in ontvangst nemen. Op station Enschede is een infopunt voor reizigers en op station Hengelo is een Servicedesk van NS voor informatie over tickets.
De wijze waarop informatie aan gehandicapten en personen met een beperkte mobiliteit verstrekt wordt	Informatie aan gehandicapten wordt verstrekt via de reguliere kanalen zoals de website www.twents.nl of www.Keolis.nl en via Ticket en services in Hengelo. Het traject Zutphen - Hengelo – Oldenzaal is volledig toegankelijk voor mindervalide personen. Alle perrons zijn op hoogte en alle treinen hebben een gelijkvloerse instap. Op de stations Hengelo en Oldenzaal kunnen reizigers assistentie aanvragen bij NS. In de regel is dit niet noodzakelijk omdat de treinen van Keolis gelijkvloers met de perrons toegankelijk zijn.

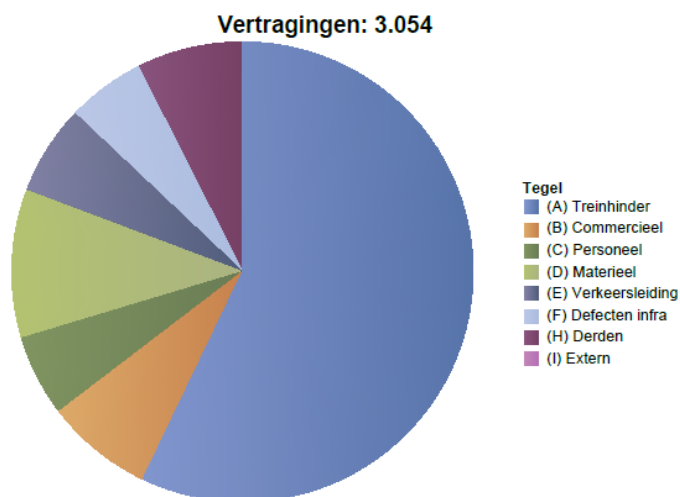
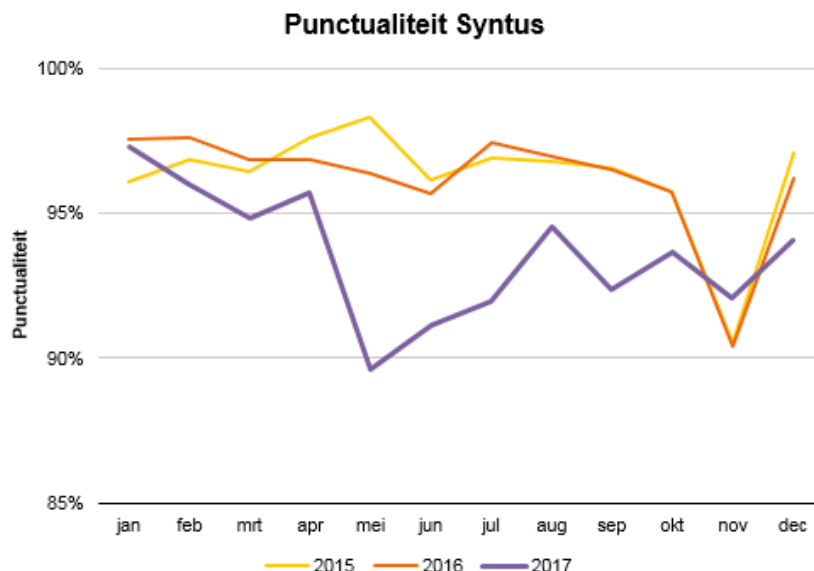
B. Stiptheid diensten / Algemene beginselen omgaan met verstoringen	Rapportage
Vertragingen	Zutphen – Hengelo - Oldenzaal
Punctualiteit (binnen de gestelde norm van 90%)	93.6%
Bestaan en een korte omschrijving van rampenplannen , crises beheersingsplannen	⏪ Calamiteitenprocedures zijn beschreven in het handboek Keolis ⏪ Evacuatie instructies in de treinstellen ⏪ Contract ProRail (Incidentenregie)

Ad. Punctualiteit

Met een gemiddelde punctualiteit van 93.6% blijft Keolis ruim binnen de norm van de concessie eisen. De streefwaarde voor 2017 was gesteld op 97%.



In vergelijking met het voorgaande jaar is de punctualiteit van Keolis stabiel en ruim boven het landelijk gemiddelde. In 2016 was de punctualiteit een fractie beter. Door de afhankelijkheden in het traject met kruisende treinen en een steeds drukker wordende corridor naar Duitsland via Hengelo en Oldenzaal is er een kleine maar acceptabele daling.



De ontstane 3.054 vertragingen zijn vooral ontstaan door hinder van andere treinen. Dit is in 56% van de gevallen de oorzaak van de vertraging en is door Keolis moeilijk beïnvloedbaar. In 15% van de gevallen is de vertraging te wijten aan Keolis, enerzijds defect materieel en anderzijds niet de juiste machinisten op de juiste plaats.

We scoren dit jaar 3% lager dan in 2016. Dit heeft alles te maken met de opleiding van 40 machinisten. Het leren besturen van een trein kan niet op een testbaan, maar vindt gewoon plaats tussen de rijdende diensten door. Op een enkelsporig baanvak zoals tussen Zutphen en Hengelo maakt je dat extra kwetsbaar. Er is gedurende een groot deel van het jaar een extra trein tussen de reguliere treindienst ingelegd waarbij we de spoorcapaciteit maximaal hebben benut. De verwachting is dat volgend jaar de punctualiteit op 95% uit gaat komen. Ook dat is lager dan voorheen. Belangrijkste oorzaak is de drukte op knooppunt Hengelo. Alle spoorbewegingen zijn bezet. Er komen 2 treinen per uur bij per richting.

c. Uitvallen van diensten	Rapportage
Vertragingen	Zutphen – Hengelo – Oldenzaal
Annulering van diensten als onderdeel van alle diensten in % per categorie	0.7% verwijtbaar aan Keolis 0.5% verwijtbaar aan ProRail De Provincie Overijssel heeft in de concessie-eisen beschreven dat het percentage rituitval verwijtbaar aan Keolis niet groter mag zijn dan 0.2%. Dit percentage hebben we overschreden.

Ad Uitvallen van diensten

In de jaardienst van 2017 heeft Keolis voor 24.723 ritten capaciteit aangevraagd bij ProRail. 116 ritten zijn niet toegewezen door ProRail. Van de resterende 24.535 geleverde ritten zijn 313 ritten geheel of gedeeltelijk komen te vervallen wat neer komt op 1.2% van alle ritten. De uitval van de 313 komen voor 0,5% voor rekening van ProRail en voor 0,7% voor rekening van Keolis.

D. Netheid rollend materieel	Rapportage
Interval van reiniging	Interieur:  Dagelijks reiniging Vuilnisbakken (met zakken) legen, zwerfvuil, kranten, papier, blikjes etc. verwijderen ook achter achterbank Vlekken verwijderen vloer, wanden en stoelen Vloer cabine / in-uitstap / vegen, kauwgom verwijderen; Spiegels en voorruit binnen afnemen (om de dag);  Periodiek grote beurt eens in de 3 weken Alle activiteiten dagelijkse beurt - zie bovenstaande omschrijvingen; Plafond / verlichting / bagagenetten / (vouwbalg) / wanden vochtig afnemen; Binnen- en buitenzijde cabine en uitstap innevelen en afnemen; Vloer eerst volledig reinigen en daarna dweilen met witwas politur (voor onderhoud, glans); Rugleuning / zitting type stof en chauffeursstoel, vlek verwijderen / kloppen / stofzuigen; bankframes en armlegger, innevelen / borstelen en afnemen; Plinten en verwarmingselement vochtig afnemen; Binnen- en buitenzijde vuilnisbak vochtig afnemen.  Levensduur verlengende beurt (eens per jaar) Ruimte van de filters uitstofzuigen; TL armaturen reinigen. Keolis 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.  Exterieur Eens per week worden de treinen van Keolis van buiten gereinigd. Tijdens winterse perioden gaat deze interval omlaag wanneer de temperaturen onder de 5 graden Celsius daalt. Op die momenten kan er niet gewassen worden.
Technische metingen voor de luchtkwaliteit	Dit gebeurt tijdens het reguliere onderhoud.
Beschikbaarheid van toiletten	Alle treinen van Keolis zijn voorzien van toiletten. Het is een gesloten circuit. Alle treinen worden minimaal eens per week geleege en voorzien van vers water. Tijdens de vakantieperioden wordt deze interval verhoogd naar 2 maal per week omdat het gebruik toeneemt maar ook bacteriën minder kans krijgen.

E. Uitkomsten klantentevredenheid	Rapportage
-----------------------------------	------------

Onderstaande tabel geeft het oordeel weer van openbaarvervoer reizigers in de trein Zutphen – Hengelo – Oldenzaal voor de verschillende items die betrekking hebben op de rit voor 2012 t/m 2017. De meest genoemde verbeterpunten voor volgend jaar zijn:

-  Kans op een zitplaats (35%) Zal niet mogelijk zijn gezien de beschikbare capaciteit in Hengelo
-  Overstaptijden Overstap op Blauwnet-treinen wordt per december makkelijker
-  Informatie bij vertragingen

Item						
	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Kans op een zitplaats	7,9	8	7,9	7,9	7,9	7.6
Netheid van de trein	6,1	6,6	7	7	7.1	7.2
Vriendelijkheid van het personeel	7,1	7,2	7,2	7,3	7.5	7.6
Rijstijl van de machinist	7,2	7,5	7,4	7,5	7.6	7.6
Geluid van het voertuig	5,5	5,8	5,6	5,8	5.7	5.8
Gemak bij het instappen	8,4	8,5	8,6	8,5	8.6	8.6
Informatie verstrekking algemeen	7	7,3	7,3	7,3	7.8	7.8
Informatie bij vertragingen	5,7	6,1	6,2	6,3	6.7	6.7
Gemak van het kopen van een vervoersbewijs	7,1	7,5	7,2	7,6	7.9	7.8
Tarief voor de treinreis	4,7	4,9	4,6	4,9	4.9	5.1
Punctualiteit	7,2	7,4	7,5	7,6	7.6	7.6
Reissnelheid	7,4	7,6	7,6	7,6	7.6	7.6
Frequentie van de spoor verbinding	6,4	6,5	6,5	6,5	6.6	6.6
Gebruikers gemak	6,6	6,8	6,6	7,1	7.5	7.7
Overstaptijden	6	5,9	5,5	5,4	5.6	5.7

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

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Het algemene cijfer mbt veiligheid	7.7	7.7	7.7	7.7	7.7	7.9
De reiziger waardeert de veiligheid van de rit	8.0	8.0	8.0	8.0	8.0	8.1
De veiligheid per instaphalte wordt gewaardeerd	7.7	7.7	7.8	7.7	7.8	7.9

Keolis blijft op alle punten stabiel en verbetert ten opzichte van 2015 op vele fronten. Dit wordt gerealiseerd door een alsmaar verbeterde uitvoering van ons plan-do-check-act principe wat de basis is van ons beleid. Speciale aandacht voor informatievoorziening naar de reiziger heeft de grootste vooruitgang laten zien.

F Klachtenbehandeling en terugbetalingen wegens niet naleving dienstkwaliteitsnorm	Rapportage
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	◀ Keolis vermeldt dit op de website www.twents.nl en www.Keolisblauwnet.nl ◀ In de lijnfolders uitgegeven bij de Twents Infoshop te Enschede en in de trein ◀ In de treinen door aanplakbiljetten in de trein ◀ Op de vertrekstaten van Keolis in Lochem, Goor, Delden, Hengelo Gezondheidspark, Hengelo Oost en Oldenzaal ◀ Op de reisinformatieschermen in de trein bij interval.
De gehanteerde procedure	In het veiligheidsmanagementsysteem onder procedure 3.3 is beschreven dat iedere werknemer van Keolis een klacht in ontvangst kan nemen. Alle medewerkers op straat zijn voorzien van visitekaartjes waar een verwijzing naar de klantenservice op staat. Wanneer een klacht niet direct verholpen kan worden, wordt deze via de klantenservice bij de verantwoordelijke medewerker neergelegd. Via een formulier op de website wordt de klacht ingevoerd. Keolis streeft ernaar binnen 5 werkdagen een reactie te geven. Ook via social media is Keolis bereikbaar via facebook en twitter. <u>Persoonlijk contact</u> ◀ Via onze informatiepunten op de busstations in Enschede, Zwolle Amersfoort en Apeldoorn kunnen reizigers ook persoonlijk in gesprek komen met medewerkers van Keolis. De klachten dienen binnen 3 maanden na reisdatum door ons ontvangen te zijn. <u>Schriftelijk.</u> ◀ Voor het versturen van uw brief kunt u gebruik maken van ons Antwoordnummer 429, 7400 VB DEVENTER. Een postzegel is niet nodig; ◀ Ons Serviceformulier. Telefonisch aan te vragen via 088 – 0331 360. Voor het versturen kunt u gebruik maken van ons Antwoordnummer 429, 7400 VB DEVENTER. Een postzegel is niet nodig. U ontvangt binnen 3 weken een reactie van de Keolis Klantenservice. Het kan voorkomen dat dit door omstandigheden niet mogelijk is. Wij laten u dan weten dat u binnen 3 maanden alsnog een reactie van de Keolis Klantenservice zult ontvangen. Als Keolis als vervoerder niet binnen de vastgestelde termijnen heeft geantwoord of als u niet tevreden bent met het antwoord, dan kunt u met uw klacht bij vier instanties terecht: • De Inspectie Leefomgeving en Transport,

	Postbus 1511, 3500 BM te Utrecht. Telefoon: 088 – 489 00 00 2. De • Geschillencommissie openbaar vervoer, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag. Telefoon: 070 – 310 53 10 • De civiele rechter. Wanneer een reiziger een klacht wil voorleggen aan de civiele rechter wijst Keolis er wel op dat de reiziger er rekening mee moet houden dat daar kosten aan zijn verbonden. Voor meer informatie verwijzen we de reiziger naar de website Rechtspraak.nl. • Het OV Lokaal, ombudsman voor beter openbaar vervoer, Postbus 2132, 3800 CC Amersfoort. Telefoon: 033 – 422 0455 Website: www.ovloket.nl

Tabel 1: Klachten naar categorie en aantal	2015	2016	2017
Defecte OV-chipkaartapparatuur station / perron	87	1	36
Dienstregeling (kwaliteit)	2	13	18
Houding personeel	9	11	11
Informatievoorziening	14	8	7
Kwaliteit van halte / station	3	3	26
Kwaliteit van het voertuig	9	11	2
Punctualiteit (te vroeg/ te laat)	23	21	43
Rituitval	41	19	30
Schade/letsel	3	1	0
Sociale veiligheid	1	0	0
Toegankelijkheid voertuig	9	2	9
Vergeten uit te checken OV-chipkaart	428	67	78
Verkeerde halte geregistreerd	381	9	12
Vervoersbewijzen / tarieven	120	83	65
Totaal	1130	268	337

Het klachtenaantal is licht gestegen ten opzichte van 2016. Een lichte stijging zien we in klachten over punctualiteit. Dit is ook te verklaren gezien de daling in dit aspect van 96 naar 93%. Alsnog blijft het merendeel van de klachten gaan over de OV Chipkaart: Verkeerd / vergeten uit te checken door de reiziger. Dit wordt met name veroorzaakt door de aanwezigheid van 3 vervoerders op één spoor waardoor sommige reizigers de verkeerde in- of uitcheckpaal gebruiken. In 2018 zal Keolis het vervoer gaan verzorgen onder de merknaam Blauwnet, dat zou een daling moeten opleveren bij het aantal keer dat er verkeerd in of uit gecheckt wordt. Dit geldt alleen voor Hengelo, voor Zutphen blijven er 3 vervoerders op één station. De trein is wel blauw geworden en de paal ook, dus er zijn geen twee rode palen meer op het station in Zutphen.

Iso certificering

Sinds 2015 is Syntus als gehele organisatie door TÜV internationaal gecertificeerd voor de ISO 14001:2004. De werkplaats in Zwolle was dit al sinds 2012. Door deze certificering wordt de kwaliteit van het milieumanagementsysteem binnen Syntus internationaal erkend. In 2017 is de railtak gecertificeerd.

Keolis binnen de Keolis groep

Keolis Nederland en Duitsland zijn een verbond aangegaan als het om de spoorlijn Hengelo – Bielefeld gaat. Tussen Hengelo en Bad Bentheim zal Keolis Nederland personeel, OV chipkaart en controles uit gaan voeren voor Keolis Duitsland. Ook het vervangende vervoer zal worden gecoördineerd alsmede de algemene coördinatie zal plaatsvinden door Keolis Nederland. Door optimale schaalvoordelen kan voor de reiziger het beste product geleverd worden.

Hello Go

Een wijs man zei ooit: "Het gaat niet om de bestemming, maar om de reis ernaartoe. Dat is de basis voor een nieuwe app die we in 2018 willen introduceren. De app heeft als ultiem doel reizen zo prettig mogelijk te maken. Dat kan goedkoop zijn of supersnel. Of milieuvriendelijk. Dat is maar net waar onze gast behoefte aan heeft of belangrijk acht. De app zorgt ervoor dat je voortraject gladjes verloopt. Je regelt je reis, boekt en betaald. Elk soort vervoer doet mee: Trein, bus, taxi, huurauto, huurfiets en boten. Het moet de reis vergemakkelijken en persoonlijker maken. De app wordt getest in het vervoersgebied rond Utrecht, als deze test voldoende scoort, wordt dit uitgerold in heel Nederland.



Nieuw vervoer Zwolle – Enschede, Zwolle – Kampen en Hengelo Bad Bentheim

Ingaande 10 december 2017 zullen de spoorlijnen Zwolle – Kampen en Zwolle Enschede gereden gaan worden door Keolis. Hiervoor heeft Keolis een contract ondertekend met de provincie Overijssel. In de concessie-overeenkomst is veel geïnvesteerd in ongemakken in de reis voor de reiziger. Blauwnet is geen vervoerder, maar een samenwerkingsverband tussen een aantal regionale vervoerders. Blauwnet maakt reizen met het OV in Overijssel nog eenvoudiger:

- ✎ Je reist met één in- en uitcheck op alle regionale treintrajecten in Overijssel.
- ✎ Reis je op saldo en stap je over van Blauwnet op een aansluitende bus van Arriva of Keolis? Dan betaal je in de bus niet opnieuw het opstaptarief. Dit geldt ook andersom.

Alle treindiensten van Keolis Nederland en Duitsland vallen nu onder Blauwnet.

Blauwnet geldt voor alle regionale treintrajecten in Overijssel.

Zwolle - Kampen (Keolis NL)

Zwolle - Enschede (Keolis NL)

Zwolle - Emmen (Arriva)

Almelo - Hardenberg (Arriva)

Zutphen - Oldenzaal (Keolis NL)

Hengelo - Bielefeld (Eurobahn)

Enschede - Gronau (DB Regio)



Ontwikkeling ZHO spoorlijn

In 2017 heeft de spoorlijn als rijkschool voor de nieuw verworven concessie Zwolle – Enschede en Zwolle – Kampen gediend. In een jaar tijd zijn 40 medewerkers opgeleid tot machinist. Dit moest gebeuren gedurende de gewone dagelijkse exploitatie. Dat de cijfers op het gebied van punctualiteit lager zijn en uitval hoger is goed te verklaren. Ondanks deze versturende factor is de exploitatie nog steeds stabiel en robuust is. Verbeteringen die Keolis aan de lijn wil doorvoeren liggen in de minder scorende elementen uit de klantenbarometer. Zo zullen we in 2018 stappen gaan zetten in de informatievoorziening bij verstoringen. Daarnaast gaan we projecten opstarten die de reisbeleving van de klant positief zullen beïnvloeden. Zo zullen er pilots opgestart worden als railcatering. Nieuwe afspraken met het schoonmaakbedrijf moeten er ook voor zorgen dat de treinen qua netheid beter zullen gaan scoren ondanks de leeftijd van de treinen (14 jaar). De focus zal blijven liggen op het stabiel houden van de resultaten en daar groeien waar dat ook echt kan.

Bijlage 2: Overzicht certificaten, erkenningen en railvoertuigen

Certificaten

➤ Veiligheidscertificaat A:

➤ Veiligheidscertificaat B:

Railvoertuigen

Soort Materieel	Voertuig nummer	Concessieverlener	Max snelheid	Aantal zitpl.	Aantal staanpl.	Lengte	Eigenaar	Onderhoud
Lint 41 H	36	Overijssel	120	137	90	41.8m	NS Financial services	Nedtrain
Lint 41 H	38	Overijssel	120	137	90	41.8m	NS Financial services	Nedtrain
Lint 41 H	39	Overijssel	120	137	90	41.8m	NS Financial services	Nedtrain
Lint 41 H	40	Overijssel	120	137	90	41.8m	NS Financial services	Nedtrain
Lint 41 H	41	Overijssel	120	137	90	41.8m	NS Financial services	Nedtrain
Lint 41 H	42	Overijssel	120	137	90	41.8m	NS Financial services	Nedtrain
Lint 41 H	43	Overijssel	120	137	90	41.8m	NS Financial services	Nedtrain
Lint 41 H	44	Overijssel	120	137	90	41.8m	NS Financial services	Nedtrain
Lint 41 H	45	Overijssel	120	137	90	41.8m	NS Financial services	Nedtrain

Soort	Voertuig	Concessieverlener	Max	Aantal	Aantal	Lengte	Eigenaar	Onderhoud
-------	----------	-------------------	-----	--------	--------	--------	----------	-----------

Materieel	nummer		snelheid	zitpl.	staanpl.			
Flirt 3	7301	Overijssel	160	180	179	63.2m		Stadler
Flirt 3	7302	Overijssel	160	180	179	63.2m		Stadler
Flirt 3	7303	Overijssel	160	180	179	63.2m		Stadler
Flirt 3	7304	Overijssel	160	180	179	63.2m		Stadler
Flirt 3	7305	Overijssel	160	180	179	63.2m		Stadler
Flirt 3	7306	Overijssel	160	180	179	63.2m		Stadler
Flirt 3	7307	Overijssel	160	180	179	63.2m		Stadler
Flirt 3	7308	Overijssel	160	180	179	63.2m		Stadler
Flirt 3	7309	Overijssel	160	180	179	63.2m		Stadler

Soort Materieel	Voertuig nummer	Concessieverlener	Max snelheid	Aantal zitpl.	Aantal staanpl.	Lengte	Eigenaar	Onderhoud
Flirt 3	7401	Overijssel	160	244	228	80.7m		Stadler
Flirt 3	7402	Overijssel	160	244	228	80.7m		Stadler
Flirt 3	7403	Overijssel	160	244	228	80.7m		Stadler
Flirt 3	7404	Overijssel	160	244	228	80.7m		Stadler
Flirt 3	7405	Overijssel	160	244	228	80.7m		Stadler
Flirt 3	7406	Overijssel	160	244	228	80.7m		Stadler
Flirt 3	7407	Overijssel	160	244	228	80.7m		Stadler