



JAARVERSLAG KWALITEIT - 2022 -



Versie: 01-06-2023

Classificatie: Openbaar

Inhoudsopgave

1.	Context van de organisatie.....	3
2.	Inleiding.....	6
3.	Kwaliteitsindicatoren.....	7
	3.1 Beoordeling reiziger	7
	3.2 Informatie en vervoerbewijzen	7
	3.3 Punctualiteit van de dienstuitvoering.....	8
	3.4 Betrouwbaarheid dienstverlening.....	9
	3.5 Netheid van het materieel en stations(omgeving)	11
	3.6 Klanttevredenheid.....	11
	3.7 Klachtafhandeling.....	12
	3.8 Toegankelijkheid	13
Bijlage 1:	Factsheet OV Klantenbarometer 2022 – Valleilijn	14
Bijlage 2:	Factsheet OV Klantenbarometer 2022 – Breng.....	16
Bijlage 3:	Register van activiteiten en plaats van uitvoering.....	18
Bijlage 4:	Contactgegevens	19

1. Context van de organisatie

Connexxion Openbaar Vervoer N.V. (hierna te noemen: Connexxion) is uitvoerder van openbaar vervoer over weg en rails in Nederland. Connexxion verricht openbaar vervoer op grond van aan haar verleende concessies op basis van de Wet Personenvervoer 2000.

Connexxion maakt onderdeel uit van Transdev Nederland. Transdev Nederland is onderdeel van Transdev Group. Transdev Nederland is, naast Connexxion, ook actief onder de merken Hermes en Witte Kruis en kent daardoor een grote diversiteit in vervoersaanbod en -middelen; van bussen, treinen en taxi's tot ambulances en ook autonome shuttles. Transdev Nederland vormt daarmee één van de grootste mobiliteitsbedrijven van Nederland.¹

In Nederland werken ruim 6.000 medewerkers bij Transdev of één van haar dochterondernemingen. Wereldwijd werken ruim 80.000 mensen onder de vlag van Transdev. De hiërarchische inrichting van de organisatie is als organigram toegevoegd in de bijlage.

Connexxion staat geregistreerd in het handelsregister bij de Kamer van Koophandel Amsterdam. KVK nummer: 34001568. Vestigingsnummer: 000017582938.

Algemene gegevens:

Bezoekadres:	Postadres:	Website:
Stationsplein 13 1211 EX HILVERSUM	Postbus 224 1200 AE HILVERSUM	www.transdev.nl www.connexxion.nl

Connexxion is vergunninghouder van de EU-bedrijfsvergunning voor algemeen personenvervoer. De bedrijfsvergunning geldt als één van de voorwaarden om in aanmerking te komen voor toegang tot de hoofdspoorwegen. De EU-bedrijfsvergunning is geldig in alle EU-lidstaten.

Kenmerken EU-bedrijfsvergunning:

Geldig vanaf:	04-04-2006
Nationale vergunning nr:	IVW-TER/KAB-TC/06/K20.2021.999
Voorwaarden en verplichtingen:	Er zijn aan de vergunning, buiten de wettelijke verplichtingen, geen bijzondere voorwaarden en beperkingen gesteld.

Connexxion hecht grote waarde om te voldoen aan eisen vanuit wet- en regelgeving, opdrachtgevers, klanten en eisen vanuit de eigen organisatie en prestaties te blijven verbeteren. Connexxion voert haar (rail)activiteiten uit op grond van onderstaande behaalde (relevante) certificaten en erkenningen.

Naam certificaat / erkenning	Geldig tot
Veiligheidscertificaat A/B: NL1120190001	01-02-2024
Erkenning onderhoudsbedrijf Spoorvoertuigen	23-02-2024
Prestatieladder Sociaal Ondernemen - Trede 2	01-04-2024
CO ₂ -Prestatieladder - Trede 3	11-01-2025
NEN-EN-ISO 27001:2017	05-09-2025
NEN-EN-ISO 14001:2015	23-02-2026
NEN-EN-ISO 9001:2015	12-03-2026
MVO Prestatieladder - Trede 3	01-05-2026
Certificaat van conformiteit van een met onderhoud belaste entiteit (ECM)	06-12-2027

¹ Voor meer informatie over Transdev en Connexxion, zie <https://www.wijzijntansdev.nl> en <https://www.connexxion.nl/nl/over-connexxion>
Jaarverslag Kwaliteit 2022

Beschrijving type, omvang en gebied van activiteiten

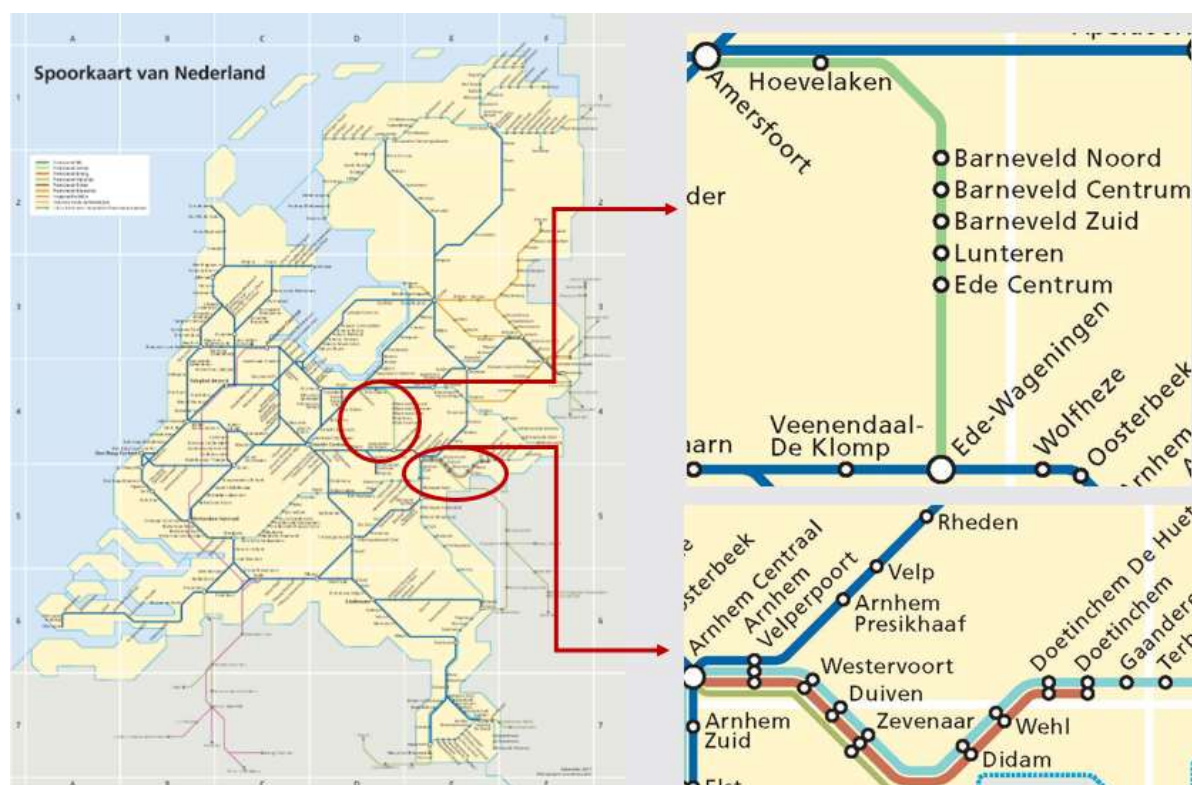
Connexxion verzorgt reizigersvervoer volgens een vastgestelde dienstregeling via de treinverbinding Amersfoort – Ede-Wageningen (v.v.) en Arnhem – Doetinchem (v.v.), beide in opdracht van Provincie Gelderland.

Kenmerken treinverbindingen (omvang)

Indicator	Amersfoort – Ede-Wageningen (v.v.)	Arnhem – Doetinchem (v.v.)
Jaar van gunning	2005	2011
Merknaam	Valleilijn	Breng
Looptijd concessie	2006 – 2023 (incl. noodconcessie)	2012 – 2026 (incl. noodconcessie)
Type rollend materieel	Reizigerstrein Protos (5), Flirt (2)	Reizigerstrein GTW/DMU (9)
Aandrijving	Elektrisch	Diesel
Trajectlengte	Ca. 35 km.	Ca. 32 km.
Reistijd	Ca. 37 min.	Ca. 31 min.
Infrabeheerder	ProRail	ProRail
Stations	Amersfoort Centraal – Hoevelaken – Barneveld Noord – Barneveld Centrum – Barneveld Zuid – Lunteren – Ede-Wageningen	Arnhem Centraal – Arnhem Velperpoort – Westervoort – Duiven – Zevenaar – Didam – Wehl – Doetinchem De Huet – Doetinchem
Bezoekadres / opkomst	Stationsplein 41A * 3818 LE Amersfoort * (perron 4/5 Amersfoort Centraal)	Noordelijke Parallelweg 146 6813 DG Arnhem
		Hamburgerbroeklaan 14 – 18 7005 AJ Doetinchem

Gebied van activiteiten

Onderstaande spoorkaart toont het gebied van activiteiten. Voor een volledig register van activiteiten en plaats van uitvoering, zie bijlage.



Inzet rollend materieel

Onderstaande inzetbaarheidsmatrix beschrijft het rollend materieel voor de exploitatie van reizigersvervoer.

Concessie	Materieel	Voertuignummers	Snelheid	Sta/zitplaatsen	Lengte	Eigenaar	Onderhoud
Amersfoort – Ede-Wageningen	Protos	5031, 5032, 5033, 5034, 5035	140 km/u (max)	175/170	54,5 m.	Connexxion	Connexxion
	Flirt	5038, 5039	160 km/u (max)	179/180	63,2 m.	Connexxion	Connexxion
Arnhem - Doetinchem	GTW 2/8	5041, 5042, 5043, 5044, 5045, 5046, 5047, 5048, 5049	140 km/u (max)	180/163	55,9 m.	Connexxion	Stadler NL

De met onderhoud belaste entiteit

Connexxion is houder en eigenaar van 16 spoorvoertuigen en bezit de benodigde certificaten om zich als 'Entity in Charge of Maintenance' (ECM) te mogen presenteren. Een ECM-certificering is verplicht voor elke entiteit belast met onderhoud van ieder type spoorvoertuig dat rijdt op het hoofdspoor.

Connexxion is als ECM verantwoordelijk dat de treinen waarvan zij het onderhoud verricht, in veilig staat zijn en blijven. Om dit te bewaken heeft Connexxion een onderhouds(management)systeem. Hierin is o.a. beschreven hoe de onderhoudsactiviteiten eruit zien en zet het toe op de uitvoering van onderhoud door derden. Connexxion voert zelfstandig onderhoud uit aan 7 treinstellen, type Protos en Flirt, in de werkplaats in Amersfoort (Bokkeduinen). Daarnaast worden 9 treinstellen, type GTW/DMU, in opdracht van Connexxion onderhoud door Stadler Service Nederland in Blerick.

Huidige ontwikkelingen

In de zomer van 2020 werd bekend dat de aanbesteding van de treindienst Amersfoort – Ede-Wageningen geen doorgang kon vinden i.v.m. corona en een tekort aan inschrijvers. De continuïteit van vervoer bleef gewaarborgd door de afgifte van een tijdelijke noodconcessie door provincie Gelderland aan Connexxion, welke in december 2023 afloopt. In april 2023 is de treindienst gegund aan Keolis Nederland, waardoor na ruim 17 jaar de Valleilijn vanaf december 2023 door een nieuwe vervoerder wordt geëxploiteerd.

Ook voor de treindienst Arnhem – Doetinchem zijn (2) noodconcessies voorbereidt en afgegeven in aanloop naar een uiteindelijke aanbesteding van het regionaal treinverkeer in regio Oost-Nederland.

2. Inleiding

Sinds de inwerkingtreding van de Europe Verordening (EG) 1371/2007 over de rechten en plichten van reizigers in het treinverkeer op 3 december 2009, gelden er uniforme reizigersrechten in het treinverkeer in Nederland en Europa. Reizigers krijgen hierdoor dezelfde rechten bij alle spoorwegondernemingen en in alle treinen, onafhankelijk van de vraag welke spoorwegonderneming voor deze exploitatie verantwoordelijk is.

Aanleiding

Onderdeel van bovengenoemde verordening is art. 28, lid 2. Hier is opgenomen dat spoorwegondernemingen (lees: Connexxion) hun eigen prestaties moeten toetsen aan zogenoemde 'dienstkwaliteitsnormen'. Deze normen bevatten ten minste de punten zoals opgenomen in bijlage III van de verordening, te weten:

- Informatie en vervoerbewijzen;
- Punctualiteit van de dienstuitvoering;
- Betrouwbaarheid van de dienstverlening;
- Netheid van het materieel en stations(omgeving);
- Klanttevredenheid;
- Klachtenafhandeling en compensatie;
- Toegankelijkheid.

Vervolgens dient de spoorwegonderneming een jaarverslag te publiceren over hun kwaliteitsprestaties. Dit verslag wordt gepubliceerd op de internetwebsite van de spoorwegonderneming en wordt ook op de website van het ERA ter beschikking gesteld.

In voorliggend jaarverslag worden de kwaliteits- en serviceaspecten van Connexxion, toegespitst op kalenderjaar 2022, gerapporteerd. Met de totstandkoming en publicatie van dit verslag geeft Connexxion invulling aan bovengenoemde wettelijke vereisten.

Beleid

Connexxion streeft naar de borging en continue verbetering van haar dienstverlening, oftewel 'samen steeds beter'. De realisatie van deze doelstelling is de verantwoordelijkheid van het management en alle medewerkers en wordt nagestreefd door kwaliteit te integreren in al haar processen, bijvoorbeeld:

- Het toezien op realisatie van het beleid, door het benoemen van doelstellingen en prestatie-indicatoren, het ontwikkelen en beheren van systemen en het genereren van managementinformatie voor monitoring van prestaties en eventuele bijsturing.
- Het vaststellen van de mate van tevredenheid van medewerkers, reizigers en opdrachtgevers, en het vertalen van de wensen van reizigers en opdrachtgevers naar effectieve en vernieuwende vervoersoplossingen.
- Het voortdurend verbeteren van service aan reizigers en opdrachtgever in relatie tot respectievelijke punctualiteit, reisinformatie, netheid voertuigen, klantcontact en -afhandeling en vervoersovereenkomst.
- Het voortdurend verbeteren van service aan de opdrachtgever, incl. naleving van de vervoersovereenkomst.

3. Kwaliteitsindicatoren

3.1 Beoordeling reiziger

Connexxion meet de kwaliteit van de dienstverlening aan de hand van verschillende indicatoren. De waardering van de reiziger voor de algehele dienstverlening is gebaseerd op de KpVV/CROW OV-Klantenbarometer 2022.

De reiziger heeft de dienstverlening van zowel de treinconcessie Amersfoort-Ede als Arnhem-Doetinchem in 2022 gewaardeerd met het cijfer 7,8. De dienstverlening blijft daarmee op gelijk niveau met 2019 (laatste meting voor coronapandemie). Afgezet tegen de regionale treinaanbieders landelijk (7,5) behaalt Connexxion een hoger rapportcijfer.

3.2 Informatie en vervoerbewijzen

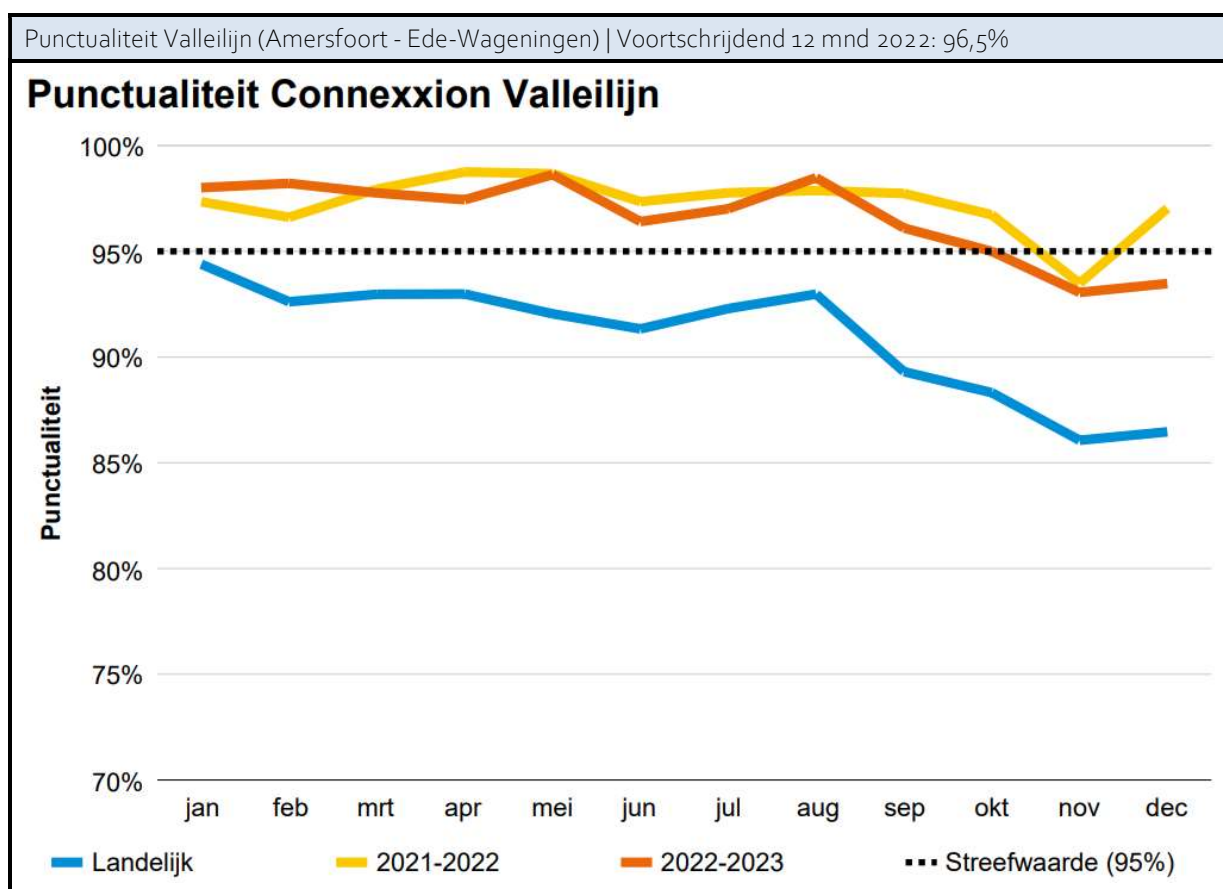
Beschrijving	Rapportage 2022
De wijze van verstrekken van reisinformatie tijdens de reis	Reisinformatie wordt verstrekt via: ▪ Infoschermen in de trein. ▪ Omroep van haltes in de trein. ▪ Social media (bijv. Twitter) ▪ Internet, mobiele app's op gegevensdrager
De wijze waarop verzoeken om informatie 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 omroep 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 diverse websites, te weten: ▪ www.connexxion.nl (informatie Valleilijn) ▪ www.breng.nl (informatie Breng) ▪ www.ns.nl (beide concessies) ▪ www.9292.nl (beide concessies)
Aanwezige faciliteiten voor het verstrekken van vervoersbewijzen	▪ Op alle stations zijn reguliere NS verkoopautomaten aanwezig en beschikbaar voor de aankoop van een geldig vervoersbewijs. Ook online, via de website van Connexxion en NS, kunnen reizigers een vervoersbewijs aanschaffen. ▪ Amersfoort Centraal: OV Service NS. Zie ook: https://www.ns.nl/stationsinformatie/amf/amersfoort-centraal ▪ Ede-Wageningen: OV Servicewinkel NS. Zie ook: https://www.ns.nl/stationsinformatie/ed/ede-wageningen ▪ Arnhem: OV Service & Tickets. Zie ook: https://www.ns.nl/stationsinformatie/ah/arnhem-centraal
Beschikbaarheid van personeel op het station voor de informatievoorziening en kaartverkoop	Elke medewerker van Connexxion is beschikbaar en kan te allen tijde een vraag in ontvangst nemen, zolang dit geen directe consequenties heeft voor de spoorwegveiligheid.

De wijze waarop informatie aan gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit verstrekt wordt	Informatie aan mindervaliden wordt vertrekt via de website, te weten: ▪ Valleilijn (Amersfoort Centraal – Ede-Wageningen), zie: https://www.connexxion.nl/nl/reisinformatie/reizen-met-een-beperking/toegankelijkheid-trein ▪ Breng (Arnhem Centraal – Doetinchem), zie: https://www.breng.nl/nl/reisinformatie/reizen-met-een-beperking/toegankelijkheid-trein ▪ Op ieder station zijn geleidelijnen aanwezig. Reisassistentie is op aanvraag beschikbaar op stations Amersfoort Centraal, Ede-Wageningen, Arnhem Centraal, Westervoort, Zevenaar en Doetinchem. Voor aanvraag NS Reisassistentie, zie: https://www.ns.nl/reisinformatie/reizen-met-een-beperking/ns-reisassistentie.html
--	--

3.3 Punctualiteit van de dienstuitvoering

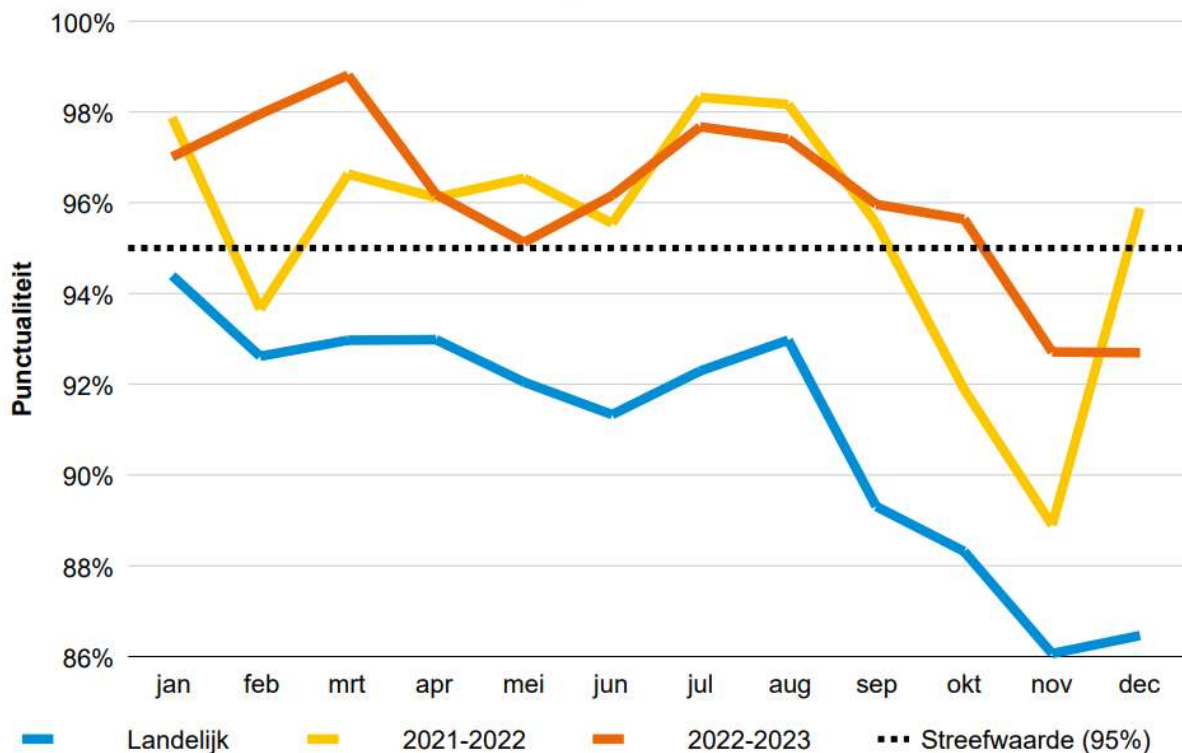
Connexxion meet de punctualiteit van de dienstuitvoering aan de hand van metingen door het Prestatie Analyse Bureau van ProRail. De onderstaande tabellen brengen de aankomstpunctualiteit per maand in beeld van beide treinconcessies. Als normtijd geldt: 3 minuten. Dit wil zeggen dat een trein die <3 minuten na geplande aankomsttijd arriveert, als 'op tijd' geldt. Een trein die >3 minuten na de geplande aankomsttijd arriveert, geldt vanzelfsprekend als 'te laat'.

In 2022 is in beide concessies de streefwaarde (=95%) gerealiseerd.



Punctualiteit Breng (Arnhem – Doetinchem) | Voortschrijdend 12 mnd 2022: 96,1%

Punctualiteit Connexxion-Breng



Algemene beginselen omgaan met verstoringen

Bestaan en een korte beschrijving van rampenplannen, crisisbeheersingsplannen

- Continue monitoring en eventuele bijsturing door het Regiecentrum Openbaar Vervoer, ook in samenwerking met Verkeersleiding ProRail. Afspraken met ProRail t.b.v. incidentenbestrijding.
- Calamiteitenprocedures zijn beschreven in het Handboek Vervoerproces Connexxion + Calamiteitenplan Rail.
- Deelname aan calamiteitentrainingen (theorie / praktijk).
- Inzet alternatief vervoer bij stremmingen (ad-hoc of gepland).

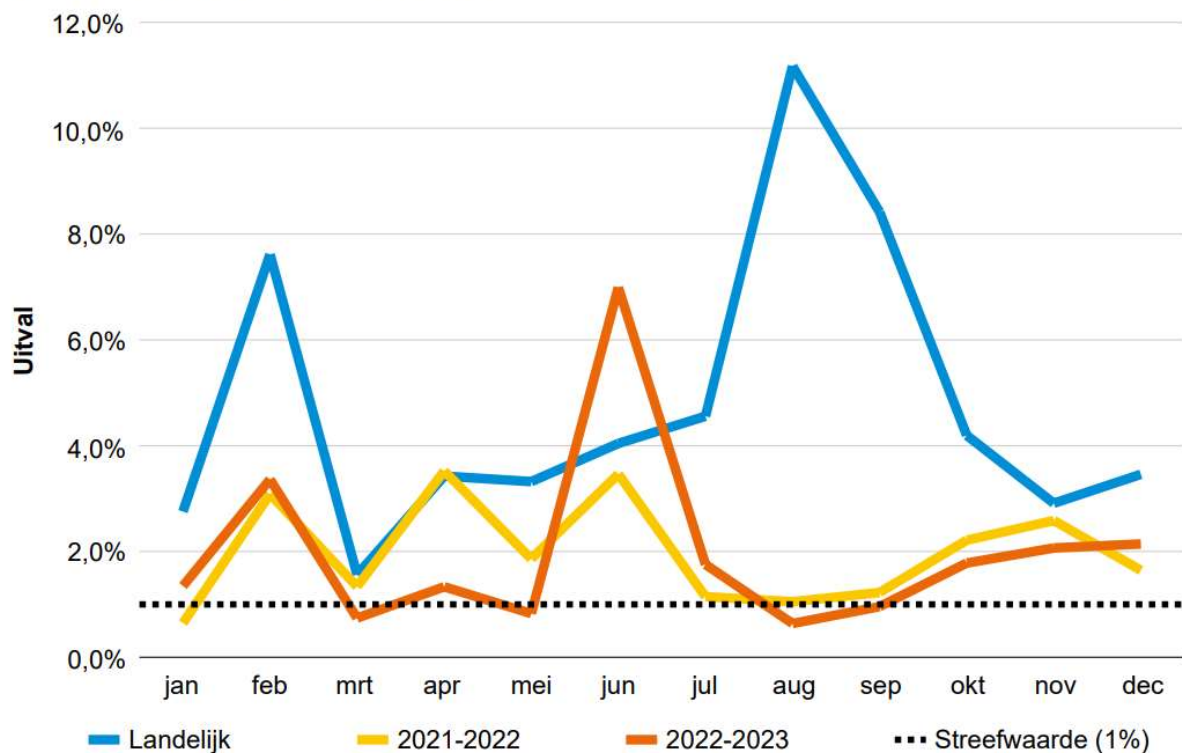
3.4 Betrouwbaarheid dienstverlening

Connexxion meet de betrouwbaarheid van de dienstverlening aan de hand van metingen door het Prestatie Analyse Bureau van ProRail. De onderstaande tabellen brengen de rituitval per maand in beeld van beide treinconcessies. De indicator voor rituitval is het percentage van de oorspronkelijk gepland treinactiviteiten op meetpunten dat niet is gerealiseerd. In beide concessies is de streefwaarde (=1% verwijtbare rituitval) in 2022 niet behaald.

De beoordeling van reizigers op aspecten van rituitval (bijv. informeren van vertragingen) in de twee treinconcessies is opgenomen in bijlage I en II. Bron: KpVV/CROW OV-Klantenbarometer 2022.

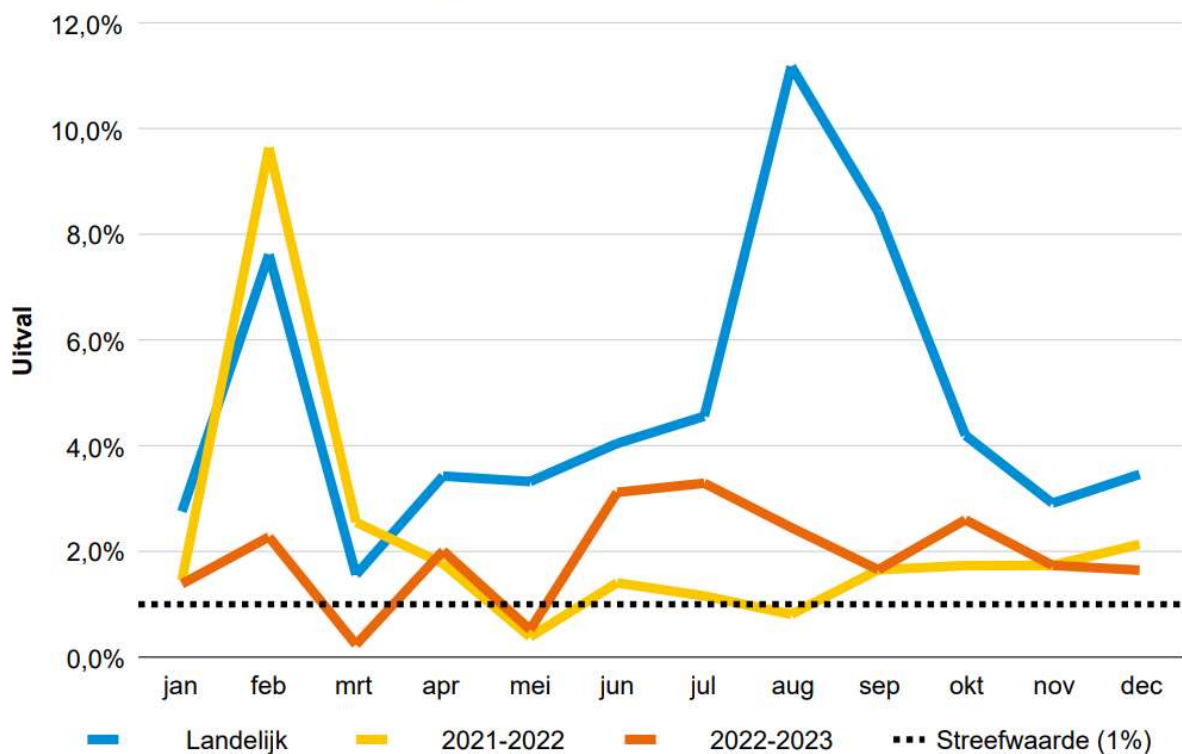
Rituitval Valleilijn (Amersfoort - Ede-Wageningen) | Voortschrijdend 12 mnd 2022: 2,0%

Uitval Connexxion Valleilijn



Rituitval Breng (Arnhem – Doetinchem) | Voortschrijdend 12 mnd 2022: 1,9%

Uitval Connexxion-Breng



3.5 Netheid van het materieel en stations(omgeving)

Connexxion meet de netheid van het materieel aan de hand van de KpVV/CROW OV-Klantenbarometer 2022. De stations en faciliteiten op stations zijn in beheer van ProRail (passages en perrons) en NS-Stations.

Beschrijving	Rapportage 2022
Interval van reinigen	- Interieur: iedere 24 uur (dagelijks) - Exterieur: iedere 48 uur
Technische metingen voor de luchtkwaliteit	- Onderhoud en keuringen systemen die bijdragen aan de luchtkwaliteit in reizigerstreinen maken deel uit van periodiek onderhoud, uitgevoerd door gekwalificeerd personeel. - Directe luchtmissies op de Valleilijn zijn zeer beperkt wegens inzet elektrisch rollend materieel. Motoren van de dieseltreinen bij Breng voldoende aan de EU Fase IIIB norm.
Beschikbaarheid van toiletten	- Breng: GTW treinstellen / geen toiletten aanwezig. - Valleilijn: Protos / geen toiletten aanwezig. - Valleilijn: Flirt III / toiletten aanwezig en beschikbaar.

De beoordeling van reizigers op aspecten van netheid in de twee treinconcessies is opgenomen in bijlage I en II. Bron: KpVV/CROW OV-Klantenbarometer 2022.

3.6 Klanttevredenheid

De klanttevredenheid van reizigers voor haar dienstverlening in 2022 baseert Connexxion op de OV-Klantenbarometer. Dit is een onafhankelijk onderzoek van CROW-KpVV en richt zich op de mening van reizigers over het openbaar vervoer in Nederland.

De OV-Klantenbarometer van 2022 is min of meer hetzelfde uitgevoerd als in 2018 en 2019 en daarmee een waardevol en bruikbaar instrument voor monitoring. De OV-Klantenbarometer heeft een turbulente tijd achter de rug. Van het jaar 2020 is geen OV-Klantenbarometer beschikbaar; in dat jaar zijn de metingen door het uitbreken van de coronapandemie gestopt in het voorjaar. In 2021 is het gehele onderzoek uitgevoerd in het najaar (zoals gebruikelijk was in de jaren vóór 2018) en moest, weer door een nieuwe lockdown, de meting voortijdig worden afgebroken. Voor het jaar 2022 is de onderzoeksperiode iets ingedikt van januari – november naar april – oktober, maar het was wel weer mogelijk om gedurende een lange periode te meten.

Overige bijzonderheden

- 2022 startte met een lockdown. Het veldwerk voor de OV-Klantenbarometer is pas gestart in april.
- De samenstelling van de reizigerspopulatie is ook (nog) anders dan in 2019. Een deel van de reizigers werkt blijvend hybride en maakt dus minder gebruik van het OV. Ook was het aantal buitenlandse toeristen in Nederland nog niet terug op het niveau van 2019.
- Vergelijking met cijfers uit voorgaande jaren is essentieel in de OV-Klantenbarometer. Zo blijft de OV-Klantenbarometer last houden van het afwezige jaar 2020 en het gemankeerde jaar 2021. Vanwege in veel gevallen te kleine steekproeven in 2021 is bij vergelijking met 2021 voorzichtigheid geboden: een verschil van 0,1 rapportcijfer is dan vaak niet significant te duiden.
- Er waren gedurende 2022 veel meer verstoringen in de dienstregeling dan normaal. Het ziekteverzuim en ruitval was in 2022 hoger (landelijk). Daarnaast was er gekort in de dienstregelingen en waren er stakingen. Dat was lastig voor de uitvoering van het veldwerk, en kan mogelijk ook invloed hebben gehad op het oordeel van de klant.²

² Uit: KpVV/CROW OV-Klantenbarometer 2022
Jaarverslag Kwaliteit 2022

Reizigers hebben een beoordeling gegeven op de volgende thema's van klanttevredenheid:

- Begin van de reis (o.a. zitplaats, stiptheid, instappen)
- In het voertuig (o.a. geluid, klimaat, rijstijl)
- Informatie (o.a. reisinformatie)
- Vervoersbewijs (o.a. prijs)
- Gevoel (o.a. last medereizigers)
- Sociale veiligheid (o.a. veiligheid rit, halte)
- Overige thema's (o.a. frequentie, gebruiksgemak, drukte)

De beoordeling van reizigers op bovenstaande thema's en aspecten in de twee treinconcessies is opgenomen in bijlage I en II. Bron: KpVV/CROW OV-Klantenbarometer 2022.

3.7 Klachtafhandeling

Beschrijving	Rapportage 2022
Op welke wijze informeert de spoorwegonderneming passagiers over hun rechten en plichten uit hoofde van verordening 1371/2007 bij verkoop tickets (art. 29.)	▪ Valleilijn, zie: https://www.connexxion.nl/nl/onze-routes/vervoersmiddelen/trein/reizigersrechten-en-plichten ▪ Breng, zie: https://www.breng.nl/nl/onze-routes/vervoersmiddelen/trein/reizigersrechten-en-plichten ▪ In treinen, via informatiekaarten en infofolders.
De gehanteerde procedure	Reizigers kunnen op diverse manieren een klacht indienen bij Connexxion, o.a. telefonisch en via een online klachtenformulier. Het streven is om zo snel en zorgvuldig mogelijk op de klacht te reageren. Bij de behandeling wordt 'hoor en wederhoor' toegepast, uiteraard op vertrouwelijke wijze. Indien een klacht niet naar tevredenheid van de reiziger wordt afgehandeld, staat het de reiziger vrij om het geschil met Connexxion voor te leggen aan Geschillencommissie Openbaar Vervoer, de OV ombudsman of Inspectie Leefomgeving en Transport. ▪ Informatie klachtenservice Valleilijn, zie: https://www.connexxion.nl/nl/klantenservice/klachten ▪ Informatie klachtenservice Breng, zie: https://www.breng.nl/nl/klantenservice/klachten
Gemiddelde afhandeltijd, kalenderdagen – afgerond	Valleilijn: 18,37 dagen Breng: 12,09 dagen
Gemiddelde afhandeltijd, werkdagen – afgerond	Valleilijn: 14,12 dagen Breng: 9,79 dagen

Beschrijving	Valleilijn		Breng		Connexxion Rail (totaal)	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Dienstregeling	4	11	2	4	6	15
Halte	0	18	1	0	1	18
Incidenten	3	23	5	5	8	28
Informatievoorziening	23	42	9	2	32	44
Klantenservice	2	37	2	1	4	38
Milieu	0	1	0	0	0	1
Personeel	3	25	2	2	5	27
Sociale veiligheid	3	4	0	0	3	4
Stiptheid	6	21	0	4	6	25
Vervoerbewijzen	129	401	9	13	138	414
Voertuig	3	27	1	3	4	30
Eindtotaal	176	610	31	34	207	644

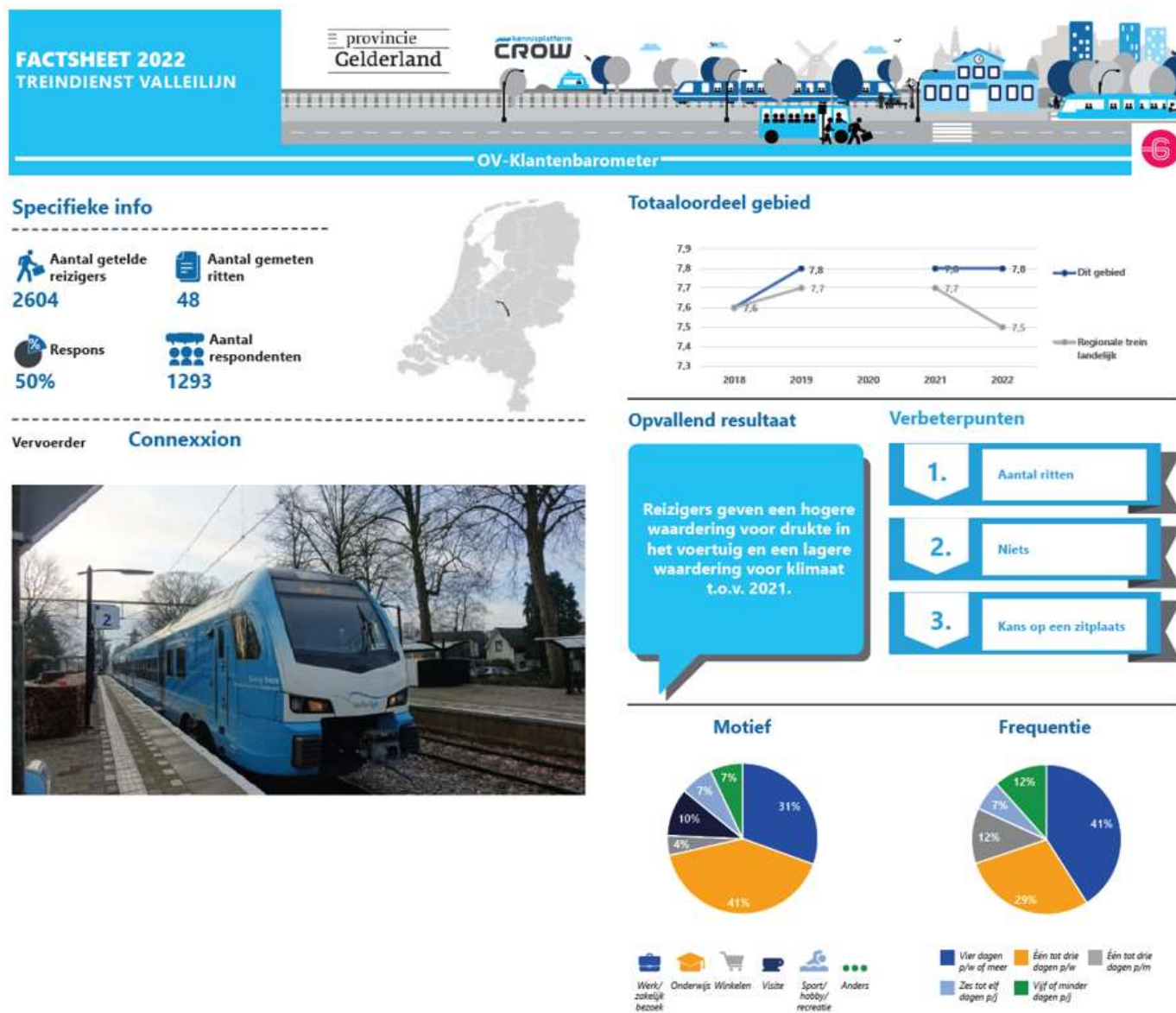
Overige bijzonderheden

De opschijnlijke sterkte toename in het aantal klachten op 'vervoerbewijzen' bij de Valleilijn is veroorzaakt door een technisch falen in het 'check-in, check-out' systeem. Hierdoor werden reizigers onterecht geconfronteerd met een hogere ritprijs. Na aanpassingen in het systeem is deze onregelmatigheid gedurende 2022 opgelost.

3.8 Toegankelijkheid

Beschrijving	Rapportage 2022
De wijze waarop informatie aan gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit verstrekt wordt	Informatie aan mindervaliden wordt vertrekt via de website, te weten: - Valleilijn (Amersfoort Centraal – Ede-Wageningen), zie: https://www.connexxion.nl/nl/reisinformatie/reizen-met-een-beperking/toegankelijkheid-trein - Breng (Arnhem Centraal – Doetinchem), zie: https://www.breng.nl/nl/reisinformatie/reizen-met-een-beperking/toegankelijkheid-trein - Op ieder station zijn geleidelijnen aanwezig. Reisassistentie is op aanvraag beschikbaar op stations Amersfoort Centraal, Ede-Wageningen, Arnhem Centraal, Westervoort, Zevenaar en Doetinchem. Voor aanvraag NS Reisassistentie, zie: https://www.ns.nl/reisinformatie/reizen-met-een-beperking/ns-reisassistentie.html

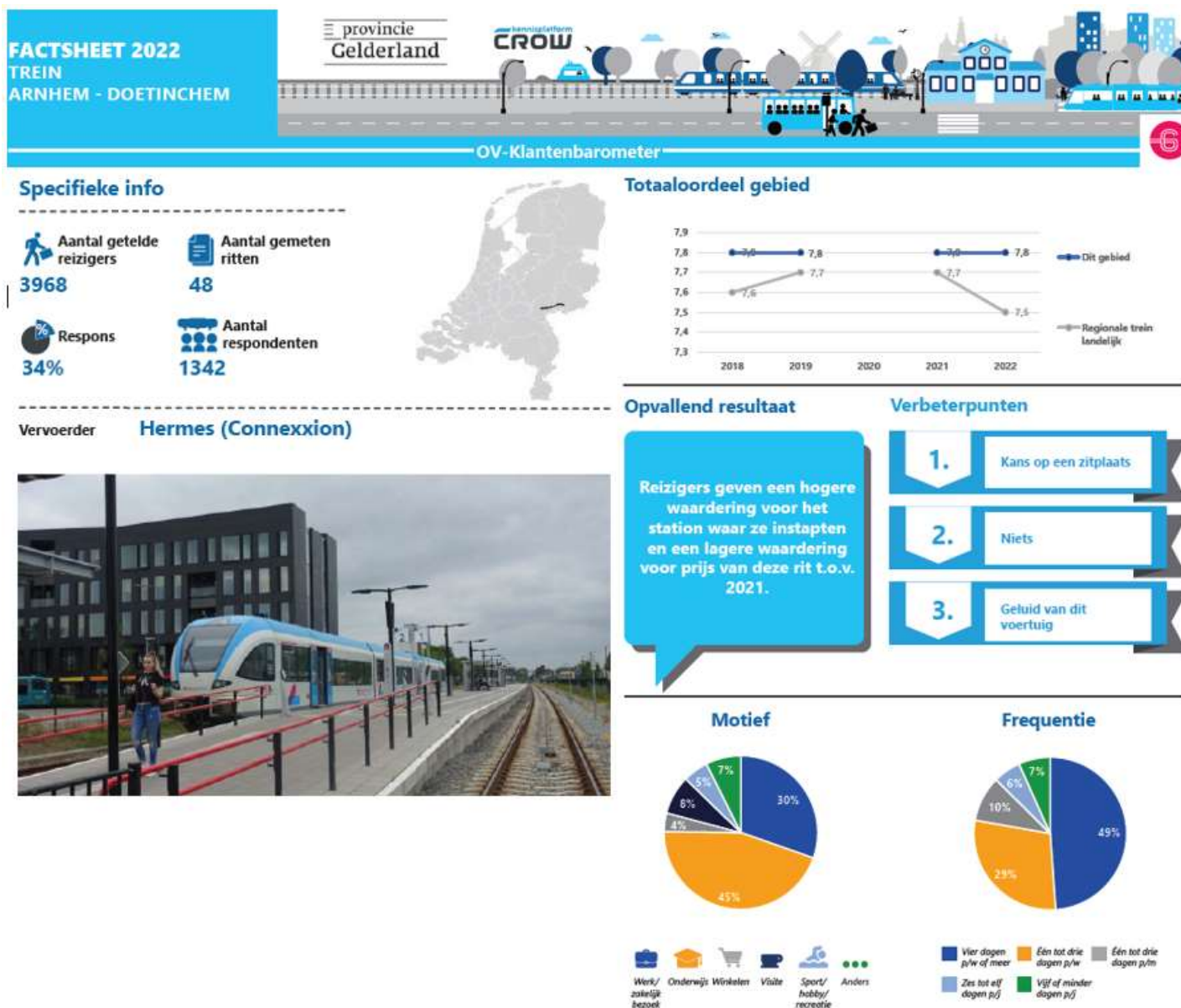
Bijlage 1: Factsheet OV Klantenbarometer 2022 – Valleilijn



Thema	Vraag	2018	2019	2020	2021	2022	Voldoet ?*	% 7 of hoger 2022	Regionale trein landelijk 2022
 Begin van de reis	Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	8,3	8,7		8,4	8,8	Ja	89%	7,9
	Wat is uw oordeel over de halte/het station waar u instapte?	7,4	7,6		7,5	7,6		79%	7,7
	Wat vindt u van de stiptheid van het voertuig (op tijd rijden) bij uw instaphalte?	7,9	8,3		8,3	8,5	Ja	89%	8,0
	Kon u moeilijk of makkelijk instappen? (instaphoogte, afstand tot perron)	8,9	9,0		8,9	9,0		95%	8,9
 In het voertuig	Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	7,7	8,1		8,0	8,2		89%	8,1
	Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	7,9	8,1		8,1	8,3	Ja	90%	8,1
	Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit? (omrijden, directheid)	7,4	7,6		7,6	7,9		80%	8,0
	Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het voertuig is?	7,4	7,4		7,3	7,4		75%	7,1
	Hoe ervaart u het geluid in het voertuig ?	7,1	7,2		7,2	7,2		69%	6,8
	Vindt u het klimaat in dit voertuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)	7,3	7,3		7,6	7,3	Ja	73%	7,2
	Wat is uw oordeel over de inrichting van dit voertuig? (indeling, kleurgebruik)	7,0	7,1		7,0	7,0		69%	7,2
 Informatie	Wat vindt u van de informatie op uw instaphalte? (vertrektijden, route, etc.)	7,6	7,8		7,9	7,9		85%	7,7
	Wat vindt u van de reisinformatie in het voertuig?	7,2	7,7		7,5	7,3		73%	7,5
 Vervoerbewijs	Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden?	8,0	8,0		8,3	8,1		83%	8,2
	Wat vindt u van de prijs van deze rit?	5,4	5,5		5,8	5,6		40%	5,1
 Gevoel	Ondervindt u tijdens deze rit last van uw medereizigers? (bijv. geluid, gedrag)	7,4	7,7		7,6	7,7		76%	7,5
	Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?	7,7	8,0		7,9	7,9		83%	7,7
 Frequentie	Wat vindt u van de frequentie (aantal ritten per uur) op deze lijn?	6,5	6,7		6,7	6,9		63%	6,8
 Totaaloordeel	Wat is uw totaaloordeel over deze rit?	7,6	7,8		7,8	7,8		90%	7,5
 Overstappen	Als u bent overgestapt van ander openbaar vervoer, wat vond u van de overstaptijd?	6,3	6,9		6,8	7,0		67%	6,7
 Informatie	Hoe wordt u geïnformeerd bij vertragingen of andere problemen?	5,9	6,3		6,5	6,6		56%	6,1
 Gemak betaalmiddel	Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van dit betaalmiddel?	8,1	8,4		8,5	8,4		88%	8,4
 Drukke	Hoe ervaart u de drukke in dit voertuig?				6,6	7,1	Ja	66%	6,0
 Sociale veiligheid	Hoe veilig voelt u zich over het algemeen in het openbaar vervoer?	7,9	8,1		7,9	7,9		86%	7,7
	Hoe veilig voelt u zich tijdens deze rit?	8,4	8,6		8,3	8,3		91%	8,1
	Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de halte waar u bent ingestapt?	7,9	8,1		7,9	7,9		85%	7,8

* Een significant verschil met 2021 wordt aangegeven met Ja.

Bijlage 2: Factsheet OV Klantenbarometer 2022 – Breng



Thema	Vraag	2018	2019	2020	2021	2022	Voltoet ?*	% 7 of hoger 2022	Regionale trein landelijk 2022
 Begin van de reis	Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	8,5	8,5		8,4	8,5		86%	7,9
	Wat is uw oordeel over de halte/het station waar u instapte?	7,8	7,8		7,7	7,9	Ja	86%	7,7
	Wat vindt u van de stiptheid van het voertuig (op tijd rijden) bij uw instaphalte?	8,0	8,3		7,9	8,2	Ja	86%	8,0
	Kon u moeilijk of makkelijk instappen? (instaphoogte, afstand tot perron)	8,9	9,0		9,0	9,0		96%	8,9
 In het voertuig	Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	8,0	8,0		7,9	8,0		88%	8,1
	Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	7,9	8,0		8,0	8,1		90%	8,1
	Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit? (omrijden, directheid)	7,8	7,8		7,9	7,9		83%	8,0
	Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het voertuig is?	7,5	7,5		7,3	7,4		72%	7,1
	Hoe ervaart u het geluid in het voertuig?	6,8	6,8		6,7	6,7		57%	6,8
	Vindt u het klimaat in dit voertuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)	7,3	7,4		7,4	7,3		73%	7,2
	Wat is uw oordeel over de inrichting van dit voertuig? (indeling, kleurgebruik)	7,4	7,4		7,2	7,2		72%	7,2
 Informatie	Wat vindt u van de informatie op uw instaphalte? (vertrektijden, route, etc.)	7,7	7,8		7,8	7,8		84%	7,7
	Wat vindt u van de reisinformatie in het voertuig?	7,4	7,7		7,7	7,7		80%	7,5
 Vervoerbewijs	Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden?	7,8	8,0		8,1	8,2		85%	8,2
	Wat vindt u van de prijs van deze rit?	5,1	5,1		5,6	5,2	Ja	31%	5,1
 Gevoel	Ondervindt u tijdens deze rit last van uw medereizigers? (bijv. geluid, gedrag)	7,5	7,4		7,5	7,5		71%	7,5
	Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?	7,9	7,9		7,8	7,9		83%	7,7
 Frequentie	Wat vindt u van de frequentie (aantal ritten per uur) op deze lijn?	7,8	7,9		7,8	7,7		79%	6,8
 Totaaloordeel	Wat is uw totaaloordeel over deze rit?	7,8	7,8		7,8	7,8		91%	7,5
 Overstappen	Als u bent overstapt van ander openbaar vervoer, wat vond u van de overstaptijd?	6,9	7,0		6,9	7,1		69%	6,7
 Informatie	Hoe wordt u geïnformeerd bij vertragingen of andere problemen?	6,1	6,2		6,4	6,4		55%	6,1
 Gemak betaalmiddel	Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van dit betaalmiddel?	8,0	8,1		8,4	8,4		89%	8,4
 Drukke	Hoe ervaart u de drukke in dit voertuig?				6,6	6,7		59%	6,0
 Sociale veiligheid	Hoe veilig voelt u zich over het algemeen in het openbaar vervoer?	7,9	8,0		7,7	7,7		83%	7,7
	Hoe veilig voelt u zich tijdens deze rit?	8,5	8,6		8,1	8,1		91%	8,1
	Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de halte waar u bent ingestapt?	8,0	8,1		7,6	7,5		79%	7,8

* Een significant verschil met 2021 wordt aangegeven met Ja.

Bijlage 3: Register van activiteiten en plaats van uitvoering

Bedrijfsactiviteit	Plaats bedrijfsactiviteit	Specificatie baanvak
Reizigersvervoer	Hoofdspoorwegnet; Besluit Hoofdspoorwegen	- Valleilijn: Amersfoort – Ede-Wageningen v.v. ▪ Amf – Bnva Bnva – Ed - Breng: Arnhem – Doetinchem v.v. ▪ Ah – Zv Zv – Dtc
Overige ritten (overbrengritten, omleidingsritten)	Hoofdspoorwegnet; Besluit Hoofdspoorwegen	- Amersfoort – Utrecht Centraal – Ede-Wageningen v.v. ▪ Amf – Dld Dld – Bkp Bkp – Ut Ut – Ed - Amersfoort – Apeldoorn v.v. ▪ Amf – Bnva Bnva – Apd - Arnhem – Nijmegen – Blerick v.v. ▪ Ah – Esta Esta – Nm Nm – Br - Arnhem – Zutphen v.v. ▪ Ah – Dr Dr – Zp - Doetinchem – Winterswijk v.v. ▪ Dtc – Ww - Ede-Wageningen – Arnhem Centraal v.v. ▪ Ed – Ah - Nijmegen – Den Bosch – Eindhoven – Blerick v.v. ▪ Nm – Ht Ht – Btl Btl – Ehv Ehv – Br
Onderhoudsuitvoering Protos / Flirt III <i>Elektrisch materieel</i>	Sportpark Bokkeduinen 2B 3819 BD Amersfoort	- Amersfoort Bokkeduinen ▪ Amfbd
Onderhoudsuitvoering GTW/DMU <i>Diesel materieel</i>	Stadler Service Netherlands Horsterweg 35, 5922 XC Venlo	- Arnhem – Nijmegen ▪ Ah – Esta Esta – Nm - Nijmegen – Blerick ▪ Nm – Br

Bijlage 4: Contactgegevens

Connexxion Openbaar Vervoer NV
Postbus 224
1200 AE Hilversum

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