



JAARVERSLAG KWALITEIT - 2019 -



Versie: V1.0
Classificatie: Openbaar

Inhoudsopgave

1. Inleiding.....	3
2. Kwaliteitsindicatoren.....	4
Bijlage 1: Factsheet OV Klantenbarometer 2019 – Valleilijn.....	9
Bijlage 2: Factsheet OV Klantenbarometer 2019 – Breng.....	11
Bijlage 3: Overzicht certificaten, erkenningen en railvoertuigen.....	13
Bijlage 4: Beleidsverklaring Spoorwegveiligheid.....	14
Bijlage 5: Contactgegevens.....	15

1. Inleiding

Algemeen

Connexxion Rail verzorgt sinds december 2006 de treinverbinding Amersfoort – Ede-Wageningen, beter bekend als de Valleilijn. Vanaf december 2012 verzorgt Connexxion Rail het reizigersvervoer per trein tussen Arnhem en Doetinchem, een onderdeel van de SAN concessie (merknaam: Breng). In beide concessies is Provincie Gelderland de opdrachtgever. De Valleilijn kent een doorlooptijd tot eind 2021, de Breng treinconcessie duurt een jaar langer (2022).

Zoals ook opgenomen in de Beleidsverklaring KVGM streeft Connexxion naar de borging en continue verbetering van de dienstverlening. De realisatie van deze doelstelling is de verantwoordelijkheid van het management en alle medewerkers. Connexxion geeft invulling aan deze doelstelling door kwaliteit te integreren in al haar processen en aansturing, te weten:

- Het toezien op realisatie van het beleid, door het benoemen van doelen en prestatie indicatoren, inrichten van systemen, genereren van managementinformatie en bijsturing.
- Het vaststellen van de mate van tevredenheid van reizigers en opdrachtgevers en het vertalen van de wensen van reizigers en opdrachtgevers naar effectieve vervoersoplossingen tegen gunstige prijs-kwaliteit verhouding.
- Voortdurend verbeteren van service aan de reizigers voor in o.a. punctualiteit, reisinformatie, netheid voertuigen, klant contact en klachtafhandeling.
- Voortdurend verbeteren van service aan de opdrachtgever, inclusief naleving van het contract.

Aanleiding

In voorliggend jaarverslag zijn de kwaliteits- en serviceaspecten van de dienstverlening en het kwaliteitsmanagementsysteem van Connexxion Openbaar Vervoer NV, afdeling Rail (hierna te noemen: Connexxion Rail) in beeld gebracht, toegespitst op kalenderjaar 2019.

De opzet voor dit jaarverslag sluit aan bij de (EG) verordening nr. 1371/2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer (art. 28), waar nodig bijgestaan door interpretatieve richtsnoeren van de Europese Commissie¹. Connexxion Rail is, als onderdeel van Connexxion Openbaar Vervoer NV, gecertificeerd voor NEN-EN-ISO 9001:2015 (kwaliteit) en NEN-EN-ISO 14001:2015 (milieu).

In 2020 is de openbare aanbesteding van concessie Valleilijn door opdrachtgever Provincie Gelderland de meest in het oog springende ontwikkeling, met niet te vergeten de gevolgen van de (huidige) coronacrisis en de impact op de dienstverlening.

Conclusie

Uit de evaluatie blijkt dat de effectiviteit van het kwaliteitsmanagementsysteem grotendeels voldoet aan de beoogde functie ervan. Met name de punctualiteit dienstuitvoering (min. 95% - gerealiseerd) en toenemende klanttevredenheid van reizigers draagt daar aan bij. Zo is de algehele waardering vanuit reizigers over de dienstverlening bij de Valleilijn, uitgedrukt in een rapportcijfer, met 0,2 punt gestegen naar een 7,8 (2018: 7,6). De dienstverlening bij Breng wordt door reizigers met een 7,8 gewaardeerd, en blijft daarmee op gelijk niveau met 2018. Mogelijke verklaring voor deze stagnatie zijn de verstoringen van treinen baanvak Arnhem – Doetinchem (zomer / herfst 2019), leidend tot een tijdelijke verslechtering van de punctualiteit of zelfs rituitval. Deze gebeurtenissen dragen ook bij aan een toename van het aantal klachten. Voor 2020 is de verwachting dat genomen correctieve en preventieve maatregelen bijdragen aan verbeteringen.

¹ Mededeling van de Commissie – nummer 2015/C 220/01.

2. Kwaliteitsindicatoren

Algemeen rapportcijfer reiziger

In 2019 heeft de reiziger het openbaar vervoer in de trein Amersfoort – Ede (Valleilijn) gewaardeerd met het rapportcijfer 7,8 (2018: 7,6). Het openbaar vervoer in de trein Arnhem – Doetinchem (Breg) is door de reiziger beoordeeld met het rapportcijfer 7,8 (2018: 7,8).

Voor verdere detailinformatie t.a.v. klanttevredenheid, zie bijlage I en bijlage II.

Kwaliteitsindicatoren

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

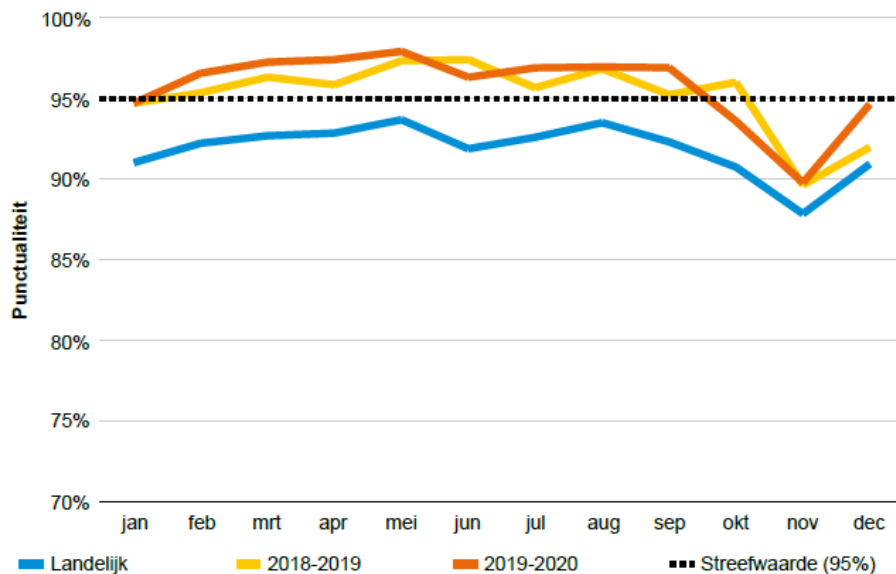
2.1 Informatie en vervoersbewijzen

Beschrijving	Rapportage 2019
De wijze van verstrekken van reisinformatie tijdens de reis	Reisinformatie wordt verstrekt via: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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: <ul style="list-style-type: none"> ▪ www.connexxion.nl (informatie Valleilijn) ▪ www.breg.nl (informatie Breg) ▪ www.ns.nl (beide concessies) ▪ www.9292.nl (beide concessies)
Aanwezige faciliteiten voor het verstrekken van vervoersbewijzen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Op alle stations zijn reguliere NS verkoopautomaten aanwezig en beschikbaar. Op de website van NS kunnen diverse kaarten worden gekocht. Zie: www.ns.nl ▪ Amersfoort Centraal: OV Service NS. Voor actuele openingstijden, zie: https://www.ns.nl/stationsinformatie/amf/amersfoort-centraal ▪ Ede-Wageningen: OV Servicewinkel NS. Voor actuele openingstijden, zie: https://www.ns.nl/stationsinformatie/ed/ede-wageningen ▪ Arnhem: OV Service & Tickets. Voor actuele openingstijden, zie: https://www.ns.nl/stationsinformatie/ah/arnhem-centraal
Beschikbaarheid van het 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 wordt verstrekt	Informatie aan mindervaliden wordt verstrekt via de website, te weten: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Valleilijn (Amersfoort Centraal – Ede-Wageningen), zie: https://www.connexxion.nl/nl/reisinformatie/reizen-met-een-beperking/toegankelijkheid-trein ▪ Breg (Arnhem Centraal – Doetinchem), zie: https://www.breg.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

2.2 Stiptheid diensten / Algemene beginselen omgaan met verstoringen

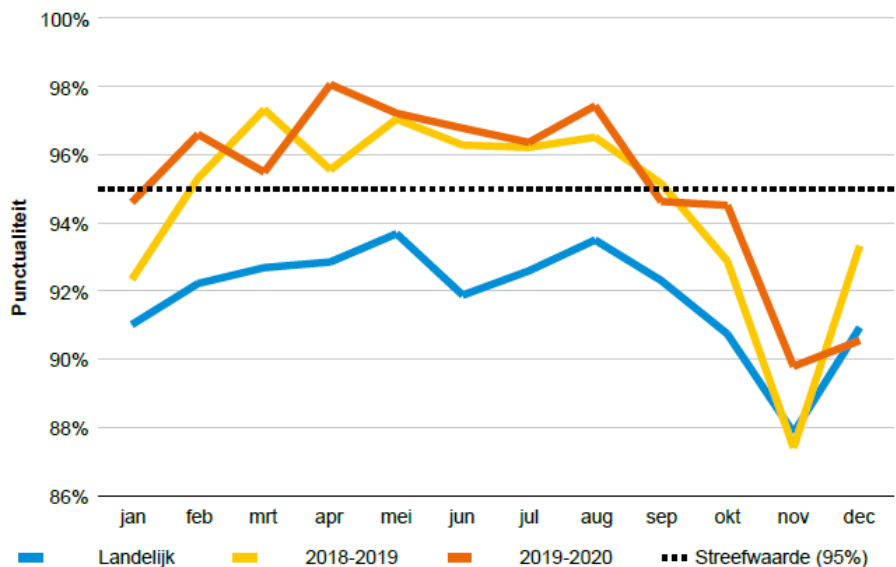
Punctualiteit Valleilijn (Amersfoort – Ede-Wageningen) | Voortschrijdend 12 mnd 2019: 95,7%

Punctualiteit Connexxion Valleilijn



Punctualiteit Breng (Arnhem – Doetinchem) | Voortschrijdend 12 mnd 2019: 95,1%

Punctualiteit Connexxion-Breng



Algemene beginselen omgaan met verstoringen

Bestaan en een korte beschrijving van rampenplannen, crisisbeheersingsplannen

- Calamiteitenprocedures zijn beschreven in het Handboek Vervoerproces Connexxion + Calamiteitenplan Rail.
- Deelname aan calamiteitentrainingen (theorie / praktijk).
- Communicatieprocedures machinist voor informeren reizigers.
- Afspraken met ProRail t.a.v. incidentenbestrijding.
- Inzet alternatief vervoer bij stremmingen.

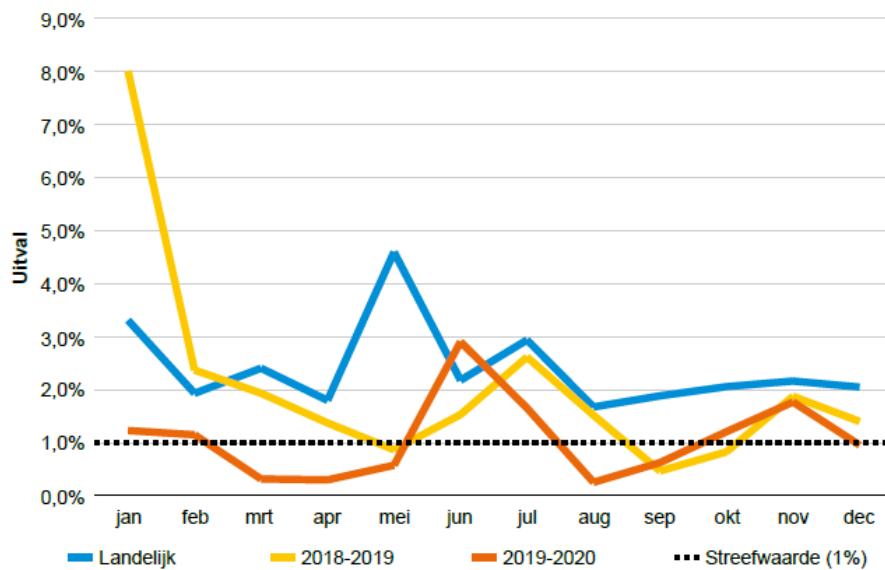
Opmerkingen / Bijzonderheden t.a.v. punctualiteit

- Streefwaarden Punctualiteit (95%) in beide concessies gerealiseerd.

2.3 Uitval van diensten

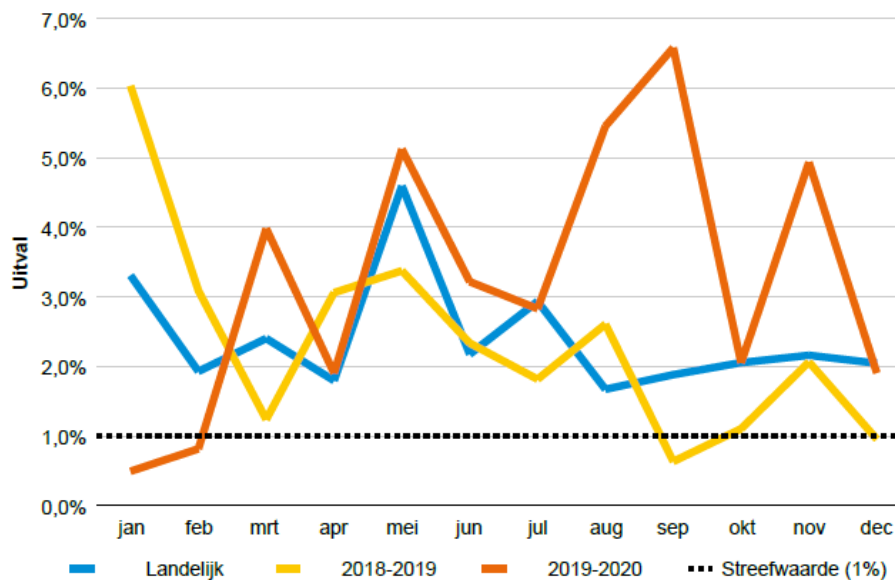
Uitval Valleilijn (Amersfoort – Ede-Wageningen) | Voortschrijdend 12 mnd 2019: 1,1%

Uitval Connexxion Valleilijn



Uitval Breng (Arnhem – Doetinchem) | Voortschrijdend 12 mnd 2019: 3,2%

Uitval Connexxion-Breng



Opmerkingen / Bijzonderheden t.a.v. uitval:

- Streefwaarden Uitval (1%) in beide concessies niet gerealiseerd.

2.4 Netheid rollend materieel

Beschrijving	Rapportage 2019
Interval van reinigen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interieur: iedere 24 uur (dagelijks) ▪ Exterieur: iedere 48 uur
Technische metingen voor de luchtkwaliteit	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Onderhoud en keuringen systemen die bijdragen aan de luchtkwaliteit in reizigerstreinen maken deel uit van periodiek onderhoud, uitgevoerd door gecertificeerd 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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Breng: GTW treinstellen / geen toiletten aanwezig. ▪ Valleilijn: Protos / geen toiletten aanwezig. ▪ Valleilijn: Flirt III / toiletten aanwezig en beschikbaar.

2.5 Klanttevredenheid ²

Beschrijving indicator	Rapportcijfer Valleilijn 2019	Rapportcijfer Breng 2019
Geluid in het voertuig	7,1	6,7
Klantvriendelijkheid personeel	8,0	8,0
Netheid/voertuig schoon	7,4	7,5
Inrichting voertuig	7,1	7,4
Rijstijl bestuurder (machinist)	8,1	8,0
Overlast medereizigers	7,6	7,4
Kans op zitplaats	8,7	8,5
Gemak instappen	9,0	9,0
Klimaat in voertuig	7,3	7,4
Gebruiksgemak OV-chipkaart	8,3	8,1
Vervoersbewijs kopen/opladen	8,0	8,0
Informatie tijdens rit	7,6	7,7
Informatie vertraging/problemen	6,2	6,2
Informatie op halte/station	7,8	7,8
Punctualiteit	8,3	8,2
Reissnelheid	7,6	7,8
Overstaptijd	6,8	7,0
Frequentie	6,7	7,8
Veiligheid algemeen	8,0	8,0
Veiligheid in voertuig	8,6	8,6
Veiligheid op halte/station	8,1	8,1
Gestrest/ontspannen	8,0	7,9
Oordeel halte/station	7,6	7,8
Prijs	5,5	5,1

² Bron: OV-Klantenbarometer 2019 (onderzoek in opdracht van het CROW-Kennisplatform Verkeer en Vervoer).

2.6 Klachtafhandeling

Beschrijving	Rapportage 2019
Op welke wijze informeert de spoorwegonderneming passagiers over hun rechten en plichten uit hoofde van verordening 1371/2007 bij verkoop tickets (art. 29.)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 infolders.
De gehanteerde procedure	<p>Reizigers kunnen op diverse manieren een klacht indienen bij Connexxion, o.a. telefonisch en via een online klachtenformulier.</p> <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Informatie klachtenservice Valleilijn, zie: https://www.connexxion.nl/nl/klantenservice/klachten ▪ Informatie klachtenservice Breng, zie: https://www.breng.nl/nl/klantenservice/klachten
Gemiddelde afhandeltijd – afgerond	Valleilijn: 5 dagen Breng: 7 dagen.

Klachtontwikkeling naar categorie en aantal | Valleilijn 2019 | Ontwikkeling t.o.v. 2018: afname, -5,1%

Categoriegroep	2019												Cumulatief t/m maand
	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	
DIENSTREGELING	1	1	0	0	1	2	2	1	0	0	2	2	12
HALTE	1	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4
INCIDENTEN	1	0	0	1	0	0	3	1	1	1	2	0	10
INFORMATIEVOORZIENING	2	3	4	0	0	0	2	1	0	0	2	2	16
KLANTENSERVICE	1	0	1	0	0	0	1	3	0	0	2	2	10
MILIEU	0	0	2	0	3	0	3	0	1	0	0	0	9
OV-CHIPKAART	15	9	13	16	7	7	9	13	16	13	27	18	163
PERSONEEL	1	3	5	2	1	0	2	2	2	2	3	0	23
SOCIALE VEILIGHEID	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
STIPTHEID	2	6	7	5	1	9	14	10	10	3	12	20	99
VERVOERBEWIJZEN	1	0	0	1	2	1	2	1	0	0	2	0	10
VOERTUIG	1	3	1	6	1	7	5	2	6	12	8	0	52
Totaal	26	26	34	31	16	26	43	34	36	32	60	44	408

Klachtontwikkeling naar categorie en aantal | Breng 2019 | Ontwikkeling t.o.v. 2018: stijging, +113,8%

Categoriegroep	2019												Cumulatief t/m maand
	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	
DIENSTREGELING	1	0	0	0	1	0	4	0	1	0	2	5	14
HALTE	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
INCIDENTEN	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
INFORMATIEVOORZIENING	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	1	1	6
KLANTENSERVICE	0	0	0	2	0	0	1	3	3	0	1	1	11
MILIEU	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OV-CHIPKAART	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	6
PERSONEEL	2	3	0	1	0	3	1	1	1	1	1	2	16
SOCIALE VEILIGHEID	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
STIPTHEID	2	1	3	7	3	11	2	3	11	6	22	15	86
VERVOERBEWIJZEN	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	2	0	5
VOERTUIG	0	1	3	1	0	0	3	2	50	2	12	11	85
Totaal	5	6	8	12	5	15	14	13	66	10	42	35	231

Bijlage 1: Factsheet OV Klantenbarometer 2019 – Valleilijn

Inleiding

De OV-Klantenbarometer is een landelijk onderzoek naar de mening van reizigers in het openbaar vervoer en op de Friese Waddenveren. Reizigers vullen in het voertuig/vaartuig een schriftelijke enquête in over hun rit/vaart. Het belangrijkste doel is om het openbaar vervoer te verbeteren. Het onderzoek bestaat in 2019 uit meer dan 80 onderzoeksgebieden. Vanaf begin 2019 is ook een Engelstalige vragenlijst in gebruik. De resultaten daarvan zijn in de onderstaande cijfers verwerkt.

Specifieke info

Aantal getelde reizigers
3228

Aantal gemeten ritten
48

Aantal respondenten
1574

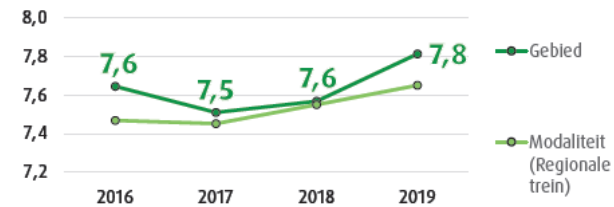
Respons
49%



Vervoerder **Connexxion**



Ontwikkeling totaaloordeel gebied



Opvallend resultaat

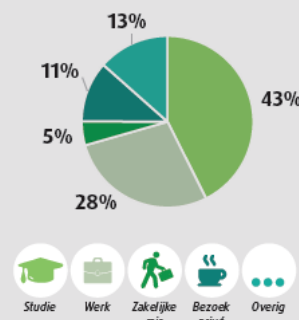
Meer tevredenheid over overstaptijden.

Grootste verbeterpunten

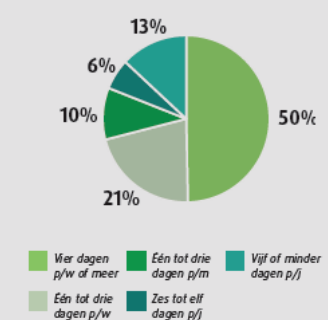



Percentage respondenten dat verbeterpunt(en) aankruiste:
94%

Motief



Frequentie



Thema	Vraag	2016	2017	2018	Nederlands 2019	Nederlands + Engels ¹ 2019	% 7 of hoger 2019	Regionale trein landelijk 2019
 Begin van de reis	Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	8,6	8,4	8,3	8,7	8,7	87%	8,4
	Wat is uw oordeel over de halte/het station waar u instapte?	-	-	7,4	7,6	7,6	81%	7,7
	Wat vindt u van de stiptheid van het voertuig (op tijd rijden) bij uw instaphalte?	7,7	7,4	7,9	8,3	8,3	87%	8,1
	Kon u moeilijk of makkelijk instappen? (instaphoogte, afstand tot perron)	8,9	8,8	8,9	9,0	9,0	96%	8,9
 In het voertuig	Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	7,6	7,6	7,7	8,0	8,1	87%	8,0
	Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	7,8	7,7	7,9	8,1	8,1	90%	8,0
	Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit? (omrijden, directheid)	7,4	7,2	7,4	7,6	7,6	78%	7,9
	Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het voertuig is?	7,4	7,4	7,4	7,4	7,4	76%	7,2
	Hoe ervaart u het geluid in het voertuig?	7,0	6,9	7,1	7,1	7,2	72%	6,7
	Vindt u het klimaat in dit voertuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)	-	-	7,3	7,3	7,3	75%	7,3
	Wat is uw oordeel over de inrichting van dit voertuig? (indeling, kleurgebruik)	-	-	7,0	7,1	7,1	71%	7,2
 Informatie	Wat vindt u van de informatie op uw instaphalte? (vertrektijden, route, etc.)	8,0	8,0	7,6	7,8	7,8	85%	7,7
	Wat vindt u van de reisinformatie in het voertuig?	-	-	7,2	7,6	7,7	80%	7,2
 Vervoerbewijs	Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden?	8,1	8,1	8,0	8,0	8,0	83%	8,0
	Wat vindt u van de prijs van deze rit?	5,4	5,4	5,4	5,5	5,5	37%	5,2
 Gevoel	Ondervindt u tijdens deze rit last van uw medereizigers? (bijv. geluid, gedrag)	-	-	7,4	7,6	7,7	77%	7,5
	Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?	-	-	7,7	8,0	8,0	86%	7,9
 Frequentie	Wat vindt u van de frequentie (aantal ritten per uur) op deze lijn?	6,9	6,8	6,5	6,7	6,7	60%	6,8
 Totaaloordeel	Wat is uw totaaloordeel over deze rit?	7,6	7,5	7,6	7,8	7,8	91%	7,7
 Overstappen	Als u bent overgestapt van ander openbaar vervoer, wat vond u van de overstaptijd?	6,3	6,2	6,3	6,8	6,9	66%	6,7
 Informatie vertragingen	Hoe wordt u geinformeerd bij vertragingen of andere problemen?	6,3	6,1	5,9	6,2	6,3	54%	6,1
 OV-chipkaart	Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van de OV-chipkaart?	8,0	8,0	8,1	8,3	8,4	90%	8,3
 Sociale veiligheid	Hoe veilig voelt u zich over het algemeen in het openbaar vervoer?	7,9	7,8	7,9	8,0	8,1	92%	8,0
	Hoe veilig voelt u zich tijdens deze rit?	8,2	8,2	8,4	8,6	8,6	97%	8,5
	Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de halte waar u bent ingestapt?	8,0	7,9	7,9	8,1	8,1	89%	8,0

Bijlage 2: Factsheet OV Klantenbarometer 2019 – Breng

Inleiding

De OV-Klantenbarometer is een landelijk onderzoek naar de mening van reizigers in het openbaar vervoer en op de Friese Waddenveren. Reizigers vullen in het voertuig/vaartuig een schriftelijke enquête in over hun rit/vaart. Het belangrijkste doel is om het openbaar vervoer te verbeteren. Het onderzoek bestaat in 2019 uit meer dan 80 onderzoeksgebieden. Vanaf begin 2019 is ook een Engelstalige vragenlijst in gebruik. De resultaten daarvan zijn in de onderstaande cijfers verwerkt.

Specifieke info

Aantal getelde reizigers
4959

Aantal gemeten ritten
48

Aantal respondenten
1672

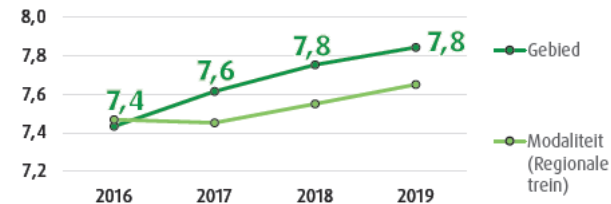
Respons
34%



Vervoerder **Hermes**



Ontwikkeling totaaloordeel gebied



Opvallend resultaat

Meer tevredenheid over stiptheid.

Grootste verbeterpunten

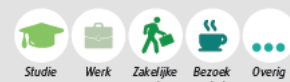
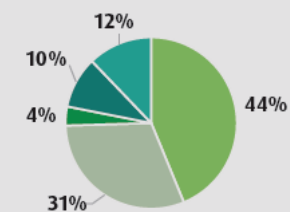
1. Kans op een zitplaats

2. Niets

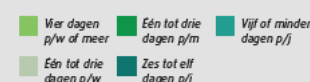
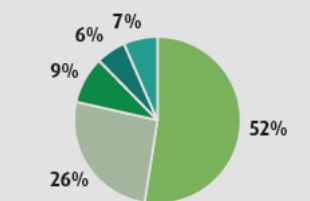
3. Informatie bij vertragingen







Percentage respondenten dat verbeterpunt(en) aankruiste:
93%

Motief



Frequentie



Thema	Vraag	2016	2017	2018	Nederlands 2019	Nederlands + Engels ¹ 2019	% 7 of hoger 2019	Regionale trein landelijk 2019
 Begin van de reis	Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	8,2	8,3	8,5	8,5	8,5	87%	8,4
	Wat is uw oordeel over de halte/het station waar u instapte?	-	-	7,8	7,8	7,8	84%	7,7
	Wat vindt u van de stiptheid van het voertuig (op tijd rijden) bij uw instaphalte?	7,1	7,7	8,0	8,2	8,3	89%	8,1
	Kon u moeilijk of makkelijk instappen? (instaphoogte, afstand tot perron)	8,6	8,8	8,9	9,0	9,0	97%	8,9
 In het voertuig	Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	7,6	7,7	8,0	8,0	8,0	89%	8,0
	Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	7,6	7,7	7,9	8,0	8,0	90%	8,0
	Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit? (omrijden, directheid)	7,6	7,7	7,8	7,8	7,8	83%	7,9
	Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het voertuig is?	7,5	7,5	7,5	7,5	7,5	80%	7,2
	Hoe ervaart u het geluid in het voertuig?	6,6	6,5	6,8	6,7	6,8	62%	6,7
	Vindt u het klimaat in dit voertuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)	-	-	7,3	7,4	7,4	76%	7,3
	Wat is uw oordeel over de inrichting van dit voertuig? (indeling, kleurgebruik)	-	-	7,4	7,4	7,4	78%	7,2
 Informatie	Wat vindt u van de informatie op uw instaphalte? (vertrektijden, route, etc.)	7,6	7,8	7,7	7,8	7,8	84%	7,7
	Wat vindt u van de reisinformatie in het voertuig?	-	-	7,4	7,7	7,7	82%	7,2
 Vervoerbewijs	Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden?	7,8	7,9	7,8	8,0	8,0	84%	8,0
	Wat vindt u van de prijs van deze rit?	4,8	5,0	5,1	5,1	5,1	29%	5,2
 Gevoel	Ondervindt u tijdens deze rit last van uw medereizigers? (bijv. geluid, gedrag)	-	-	7,5	7,4	7,4	72%	7,5
	Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?	-	-	7,9	7,9	7,9	86%	7,9
 Frequentie	Wat vindt u van de frequentie (aantal ritten per uur) op deze lijn?	7,4	7,5	7,8	7,8	7,9	83%	6,8
 Totaaloordeel	Wat is uw totaaloordeel over deze rit?	7,4	7,6	7,8	7,8	7,8	93%	7,7
 Overstappen	Als u bent overgestapt van ander openbaar vervoer, wat vond u van de overstaptijd?	6,2	6,4	6,9	7,0	7,0	67%	6,7
 Informatie vertragingen	Hoe wordt u geïnformeerd bij vertragingen of andere problemen?	6,3	6,6	6,1	6,2	6,2	50%	6,1
 OV-chipkaart	Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van de OV-chipkaart?	7,7	8,0	8,0	8,1	8,1	88%	8,3
 Sociale veiligheid	Hoe veilig voelt u zich over het algemeen in het openbaar vervoer?	7,7	7,8	7,9	8,0	8,0	92%	8,0
	Hoe veilig voelt u zich tijdens deze rit?	8,1	8,1	8,5	8,6	8,6	96%	8,5
	Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de halte waar u bent ingestapt?	7,8	7,8	8,0	8,1	8,1	90%	8,0

Bijlage 3: Overzicht certificaten, erkenningen en railvoertuigen

Certificaten en erkenningen

- Veiligheidscertificaat A: NL1120190001 (geldig tot 1-2-2024). Scope: reizigersvervoer, excl. hogesnelheidsvervoer.
- Veiligheidscertificaat B: NL1120190001 (geldig tot 1-2-2024). Scope: reizigersvervoer, excl. hogesnelheidsvervoer.
- Erkenning onderhoudsbedrijf Spoorvoertuigen (geldig tot 23-2-2024). Voor onderhouds- en herstelwerkzaamheden van spoorvoertuigen van de categorieën:
 - o Elektrische treinstellen enkel-/meervoudig (EMU) van het 2^e t/m 3^e niveau;
 - o Diesel treinstellen enkel-/meervoudig (DMU) van het 2^e niveau.
- NEN-EN-ISO 9001:2015 + NEN-EN-ISO 14001:2015 (geldig tot 12-03-2023).

Railvoertuigen

Soort materieel	Voertuignummers	Concessie	Max. snelheid	Aantal staanplaatsen	Aantal zitplaatsen	Lengte (m)	Eigenaar	Onderhoud
Protos	5031, 5032, 5033, 5034, 5035	Valleilijn	140 km/u	175	170	54,50	Connexxion	Connexxion
Flirt	5038, 5039	Valleilijn	160 km/u	179	180	63,20	Connexxion	Connexxion
GTW 2/8 (DMU)	5041, 5042, 5043, 5044, 5045, 5046, 5047, 5048, 5049	SAN	140 km/u	180	163	55,93	Connexxion	Stadler NL

Bijlage 4: Beleidsverklaring Spoorwegveiligheid

Connexxion Openbaar Vervoer N.V. heeft zijn bestuurlijke organisatie als spoorwegonderneming zodanig opgebouwd, dat zij beschikt over de nodige kennis en ervaring, zodat zij in staat is om daarmee de operationele controle en het toezicht op de in de vergunning omschreven activiteiten op veilige en betrouwbare wijze te kunnen uitoefenen. De organisatie van Connexxion Openbaar vervoer N.V. ziet er als volgt uit:

Directie, die onder haar verantwoordelijkheid de navolgende functies aanstuurt en toezicht houdt op de in de vergunning omschreven spoorwegactiviteiten, waardoor Connexxion Openbaar vervoer N.V. deze op een veilige en betrouwbare wijze kunnen uitoefenen.

Bestuurlijk organisatie

De directie OV stuurt de Regiodirecteur Zuid - Oost aan, omdat onze treinconcessies (SAN en de Valleilijn) zich bevinden in de regio Zuid Oost van Connexxion. De Regiodirecteur stuurt op zijn beurt weer de Manager Rail aan. De Manager Rail stuurt zowel de Manager Railmateriaal als de Safetymanager Rail aan. De Manager Railmaterieel stuurt de Coördinator Werkplaats Rail aan, die op zijn beurt de dagelijkse leiding heeft over de (senior) monteurs. De Safetymanager Rail stuurt op zijn beurt de Vakondersteuner functioneel aan. De Procesmanager stuurt naast de Assistent-Procesmanager ook de Vakondersteuner en Planner / Medewerker Administratie aan. De machinisten worden aangestuurd door twee Assistent-Procesmanagers, dit geldt ook voor de mentor-machinisten. De functionele aansturing van de mentor-machinist is in handen van de Vakondersteuner.

Spoorwegveiligheid

Met deze bestuurlijke organisatie hanteert Connexxion een proactief spoorwegveiligheidsbeleid ten aanzien van het beheersen van risico's met het doel om ongevallen te voorkomen. Hierin werkt het voortdurend aan vermindering en beheersing van veiligheidsrisico's die aan de bedrijfsvoering verbonden zijn door:

- Uitvoering van risico analyses met betrekking tot (nieuwe) spooractiviteiten;
- Toepassing van procedures en instructies;
- Uitoefening van intern toezicht door lijnmanagement en Vakondersteuner op naleving procedures en instructies
- Afnemen van interne audits op naleving van procedures en instructies
- Registratie van ongevallen en ongewenste gebeurtenissen, en onderzoeken van de oorzaken
- Toepassing van beheersmaatregelen met betrekking tot risico's en/of (nieuwe) spooractiviteiten
- Uitvoering van periodieke evaluaties, waarbij het effect van beleid en realisatie doelstellingen getoetst worden
- Het bijstellen van beleid en doelstellingen en/of het nemen van corrigerende maatregelen

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

- Opleiden van medewerkers volgens de wettelijke regelingen en voorschriften
- Uitvoeren van de dienst met materieel dat voldoet aan de wettelijke regelingen en voorschriften
- Onderhouden van materieel bij erkende werkplaatsen volgens de wettelijke regelingen en voorschriften
- Toepassing van het VeiligheidsBeheerSysteem (VBS)
- Toepassing van (calamiteiten)procedures, instructies en methoden
- Communicatie van beleid, procedures en instructies
- Afspraken die met andere partijen gemaakt zijn m.b.t. de bedrijfsvoering en de afhandeling van calamiteiten

Naleving spoorwegveiligheid

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

- Uitoefening van intern toezicht door lijnmanagement en Vakondersteuner op naleving procedures en instructies
- Afnemen van interne audits op naleving van procedures en instructies
- Ingebruikname van communicatiekanalen en uitingen

Connexxion stelt doelen en prestatie-indicatoren op het gebied van veiligheid. Dit blijkt uit het VBS en managementinformatie m.b.t. tot veiligheid, ongevallen en ongewenste gebeurtenissen.

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

- De doelstellingen op het gebied van spoorwegveiligheid
- Een actueel VBS
- Het handboek voor machinisten
- (Her)instructie en opleiding, alsmede het opleiden van medewerkers volgens geldende wet- en regelgeving
- Werkoverleg

Door deze bestuurlijke organisatie en het daarbij gevoerde spoorwegveiligheidsbeleid tezamen met het VBS oefent Connexxion op een betrouwbare en veilige wijze haar spoorwegactiviteiten uit met als doel een zo hoog mogelijk niveau van veiligheid voor haar reizigers, medewerkers en derden.



J.C. (Jan) Horstmann
CFO

Hilversum, december 2018

Bijlage 5: Contactgegevens

Manager Rail: dhr. C.A. (Coen) Storm
Opsteller jaarverslag: dhr. G.A. (Benjamin) Vos

Connexion Openbaar Vervoer NV
Postbus 224
1200 AE Hilversum
www.connexion.nl
www.breng.nl

Connexion Klantenservice Openbaar Vervoer
Postbus 357
8260 AJ Kampen
<https://www.connexion.nl/nl/klantenservice/contact>