



Kwaliteitsverslag 2021

Treinregio's Arriva Nederland



a **DB** company

1. Inleiding

We zijn als Arriva Nederland altijd onderweg. Samen, iedereen mag mee. Op reis naar een bestemming. Of die bestemming nu ons werk, onze opleiding of onze toekomst is. En we doen dat op een verantwoorde manier.

Dagelijks spannen de medewerkers van Arriva zich in om onze reizigers veilig en comfortabel naar hún plaats van bestemming te vervoeren. We proberen dat telkens een beetje beter te doen dan de dag ervoor. Daarbij hoort ook dat we open zijn over onze resultaten. Dat is wat onze opdrachtgevers, maar ook onze reizigers, van ons mogen verwachten. Daarnaast zijn treinvervoerders volgens artikel 28 van de EU-verordening 1371/2007 verplicht jaarlijks inzicht te geven in prestaties die belangrijk zijn voor reizigers. Het gaat dan om:

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

Deze onderdelen komen in dit kwaliteitsverslag over ons treinvervoer in 2021 aan de orde.

Over Arriva Nederland

Arriva Nederland is onderdeel van Arriva Group, waar Deutsche Bahn eigenaar van is. Arriva verzorgt personenvervoer en is actief in veertien Europese landen. In Nederland telt Arriva zo'n 5.500 medewerkers. Je komt ons tegen in de provincies Drenthe, Flevoland, Fryslân, Gelderland, Groningen, Limburg, Noord-Brabant, Overijssel en Zuid-Holland. Naast trein- en busvervoer zijn we actief in de Nederlandse touringcarbranche onder de naam Arriva Touring. Arriva Touring verzorgt ook het vervoer op Amsterdam Airport Schiphol.

2. Klanttevredenheidsonderzoek

Het onderzoek 'OV-klantenbarometer' is een landelijk onderzoek van het KpVV/CROW naar de mening van reizigers over het stads- en streekvervoer, inclusief regionale trein- en veerdiensten. Tot en met 2017 werd alleen in het najaar, direct na de herfstvakantie, geënquêteerd. Met ingang van 2018 is het onderzoek verdeeld in vier kwartalen, waarbij steeds per onderzoeksgebied een kwart van de enquêteritten plaatsvindt. Er wordt gewerkt met een op onderdelen verbeterde vragenlijst.

In 2020 werd vanwege het uitbreken van de Corona pandemie het veldwerk afgebroken. In 2021 is er wel een ruim voldoende steekproef uitgevoerd voor een goed beeld van de klanttevredenheid, zo vermeldt het CROW op de website¹:

"Het reizigersonderzoek van 2021 vond plaats in de maanden oktober en november en niet, zoals in 2018 en 2019, verspreid over het hele jaar. Vanwege een afgekondigde lockdown moest het veldwerk op 29 november 2021 worden neergelegd. Toen was ongeveer 83% van alle geplande ritten uitgevoerd door de enquêteurs.

Het openbaar vervoer reed in 2021 bijna volledig volgens de geplande dienstregeling, ondanks corona. Maar het aantal reizigers was niet meer dan 50% tot 70% van de omvang in 2019. Minder met het openbaar vervoer reisden met name mensen met een kantoorfunctie die thuis werkten, studenten en buitenlandse toeristen.

Het aantal van 54.648 ingevulde vragenlijsten is grofweg de helft minder dan in voorgaande jaren. De omvang van de steekproef, en de wijze waarop het onderzoek is uitgevoerd, is ruim voldoende voor een algemeen beeld van de klanttevredenheid in het Nederlandse ov. Ook uitgesplitst naar modaliteit (stads-bus, streekbus, tram, metro, trein regionaal, trein hoofd-railnet en ov over water) of naar ov-autoriteit, is er sprake van een ruim voldoende steekproef voor een goed beeld van de klanttevredenheid."

Klantoordeel algemeen – KpVV/CROW OV-Klantbarometer 2021	
Regionale treindiensten Groningen	7,7
Regionale treindiensten Fryslân	7,8
Trein Vechtdallijnen (Zwolle-Emmen en Almelo-Hardenberg)	7,7
Trein Achterhoek Rivierenland (Arnhem-Winterswijk, Winterswijk-Zutphen, Zutphen-Apeldoorn en Arnhem-Tiel)	7,7
Trein Nijmegen-Roermond (Maaslijn)	7,1
Trein Maastricht Randwyck-Heerlen	8,1
Trein Sittard-Kerkrade Centrum	7,8
Trein Roermond-Maastricht Randwyck	7,8

¹ <https://www.crow.nl/over-crow/nieuws/2022/maart/reizigers-geven-een-7-9-voor-het-ov-in-coronajaar>

3. Informatie en vervoerbewijzen

Informatie

Informatie over onze dienstverlening is door onze reizigers op veel verschillende manieren te vinden:

- Op onze website www.arriva.nl
- Op social media, waaronder Twitter en Facebook en op LinkedIn
- In onze lijnfolders (dienstregeling)
- Bij de Arriva OV Servicepunten op enkele stations in Nederland
- In de reisapp glimble waarin reizigers hun reis kunnen plannen, boeken en betalen
- Op promotiemateriaal voor marketingacties (bijvoorbeeld flyers, billboards en advertenties)
- In onze treinen (bijvoorbeeld informatieschermen, posterframes, stickers, of omroepberichten)
- Via de medewerkers van onze klantenservice. Zij staan de klant te woord in het Nederlands, Engels of Duits, in zowel woord als geschrift
- Op Teletekst, stremmingposters en omroepberichten en in berichtgeving in (regionale) kranten bij geplande treinuitval

Vervoerbewijzen

Vanzelfsprekend zijn alle landelijke reisproducten geldig in onze treinen. Daarnaast hebben wij een eigen productassortiment en zijn er regionale reisproducten die alleen op specifieke lijnen geldig zijn. Reizigers kunnen een vervoerbewijs op verschillende manieren kopen.

Op alle stations staan verkoopautomaten waar vervoerbewijzen en reissaldo te verkrijgen zijn voor het gehele Nederlandse spoorwegennet. Op de grotere stations kun je bij verkoopbalies je vervoerbewijzen kopen. Via onze website www.arriva.nl zijn verschillende abonnementen en andere reisproducten, zoals e-tickets, te bestellen. Per augustus 2021 lanceerde Arriva een nieuwe multimodale reisapp glimble (www.glimble.nl) waarmee reizigers gemakkelijk via hun smartphone een reis van deur tot deur kunnen plannen, boeken en betalen.

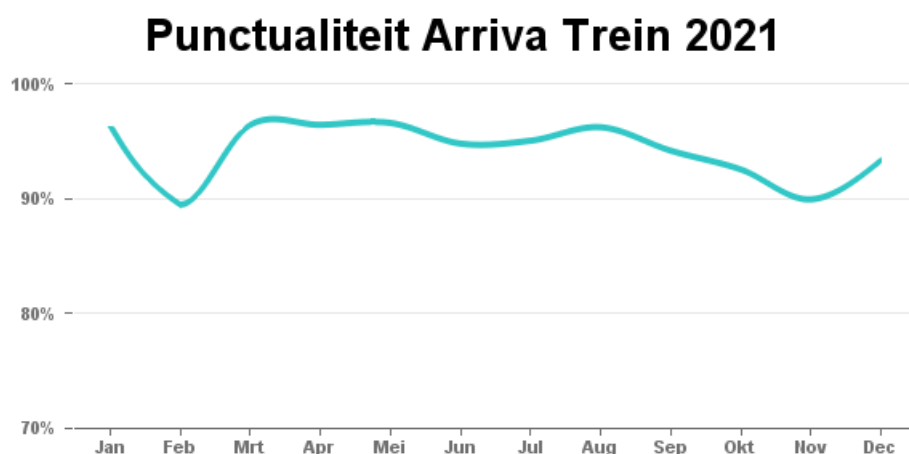
Zowel de informatievoorziening als het gemak van aanschaf en gebruik van een kaartje of OV-chipkaart wordt door onze reizigers beoordeeld met een ruime voldoende. De waardering van informatie bij vertragingen krijgt een minder hoge score, maar wordt wel voldoende beoordeeld.

Klantoordeel informatie en vervoerbewijzen – KpVV/CROW OV-Klantbarometer 2021				
	Informatie op de instaphalte	Informatie vertragingen	Gemak aanschaf kaartje / opladen saldo	Gebruiksgemak OV-chipkaart
Regionale treindiensten Groningen	7,9	6,1	8,3	8,6
Regionale treindiensten Fryslân	7,7	6,0	8,1	8,3
Trein Vechtdallijnen (Zwolle-Emmen en Almelo-Hardenberg)	7,8	6,5	8,3	8,7
Trein Achterhoek Rivierenland (Arnhem-Winterswijk, Winterswijk-Zutphen, Zutphen-Apeldoorn en Arnhem-Tiel)	7,8	6,3	8,2	8,4
Trein Nijmegen-Roermond (Maaslijn)	7,5	5,9	7,9	8,2
Trein Maastricht Randwyck-Heerlen	8,0	6,7	8,4	8,4
Trein Sittard-Kerkrade Centrum	7,7	6,1	8,1	8,5
Trein Roermond-Maastricht Randwyck	8,0	6,5	8,3	8,5

4. Punctualiteit en verstoringen

Punctualiteit

Onderstaande tabel geeft de gemiddelde (gewogen) aankomstpunctualiteit per maand weer van de treinconcessies. Hierbij gebruiken we een norm van drie minuten: dat wil zeggen dat een trein die binnen drie minuten na geplande aankomst arriveert, geldt als op tijd. Een trein die meer dan drie minuten na geplande aankomst arriveert, geldt als te laat.



In 2021 hebben de treindiensten van Arriva gezamenlijk in totaal een aankomstpunctualiteit van 94,2% behaald.

Reageren op verstoringen

Onze verkeersleidingen voor trein, Arriva Support & Logistiek (ASL), zijn gevestigd in Groningen, Maastricht en Zutphen. Dit maakt het voor Arriva mogelijk om vanuit de regio zelf bijsturing te doen. ASL heeft inzicht in de actuele punctualiteit van iedere trein. Daarbij hebben zij steeds contact met de verkeersleiding van ProRail en met de machinisten en stewards in de treinen en op de stations. Als afwijkingen te groot worden, neemt ASL contact op met de betreffende machinist om in overleg te beoordelen of het wachten op aansluitingen mogelijk is.

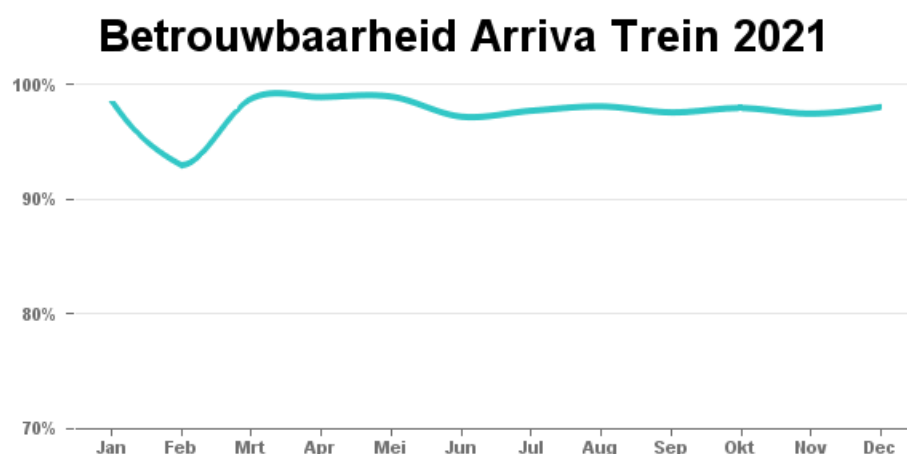
Verder vervult ASL bij grotere verstoringen een regierol over alle voertuigen in een bepaald gebied. De ASL-medewerker ziet op zijn beeldscherm direct een schematische weergave van het lijnennet, plaatsaanduiding van de voertuigen en, door een kleuraanduiding, de stiptheid ten opzichte van de planning. Door simpel te klikken op het voertuig kan de ASL-medewerker contact leggen met een machinist.

Door deze aanpak kunnen we als dit nodig is snel bijsturen. Bij ernstige vertragingen of stremmingen regelt de ASL-medewerker vervangend busvervoer.

5. Betrouwbaarheid

Het uitvallen van ritten is erg vervelend voor de reiziger. Het kan de reiziger weinig schelen of er voor de vervoerder sprake is van een situatie van overmacht; de reiziger wil naar zijn of haar bestemming. Wij doen er alles aan om rituitval te voorkomen, of in ieder geval zoveel mogelijk te beperken. Stipt en zorgvuldig onderhoud van het materieel en reële rijtijden dragen hieraan bij. Ook proberen wij bij een verstoring als het mogelijk is, toch een zo groot mogelijk deel van de rit wel te rijden. En in het geval dat niet kan zorgen we zo snel mogelijk voor passend treinvervangend vervoer.

In onderstaande grafiek is de (gewogen) betrouwbaarheid van onze treindiensten in 2021 per maand weergegeven.



In 2021 hebben de treindiensten van Arriva gezamenlijk in totaal een betrouwbaarheid van 97,6% behaald. Dit betekent dat 2,4% van de treinritten (geheel of gedeeltelijk) is uitgevallen.

6. Netheid van het materieel en de stations(omgeving)

In onze treinen gebruiken we zoveel mogelijk transparant materiaal. Dat zorgt voor doorkijk in de trein en verstrekt het gevoel van ruimte in de trein. Ook zijn onze treinen goed verlicht en hebben camera's. Verder worden ze natuurlijk vaak en grondig schoongemaakt, zowel aan de binnenkant als van buiten. Daarnaast vindt door de week in zowel de ochtend- als avondspits in alle treinen een zogenaamde keerpuntreiniging plaats, waarbij onder meer prullenbakken geleegd worden en rondslingerend afval opgeruimd. Alle treinen gaan wekelijks door de wasstraat. Al deze inzet draagt ertoe bij dat reizigers de treinen als schoon ervaren. Daarmee zijn zij minder geneigd om zelf rommel te maken of achter te laten.

Reizigers beoordelen de netheid van onze treinen met een ruime voldoende. Onderstaande tabel geeft voor Arriva als totaal het cijfer van reizigers op het onderdeel 'netheid van het materieel' in de OV-Klantenbarometer 2021:

Klantoordeel netheid – KpVV CROW OV-Klantbarometer 2021	
Regionale treindiensten Groningen	7,2
Regionale treindiensten Fryslân	7,3
Trein Vechtdallijnen (Zwolle-Emmen en Almelo-Hardenberg)	7,6
Trein Achterhoek Rivierenland (Arnhem-Winterswijk; Winterswijk-Zutphen; Zutphen-Apeldoorn; Arnhem-Tiel)	7,3
Trein Nijmegen-Roermond (Maaslijn)	6,5
Trein Maastricht Randwyck-Heerlen	7,7
Trein Sittard-Kerkrade Centrum	7,1
Trein Roermond-Maastricht Randwyck	7,2

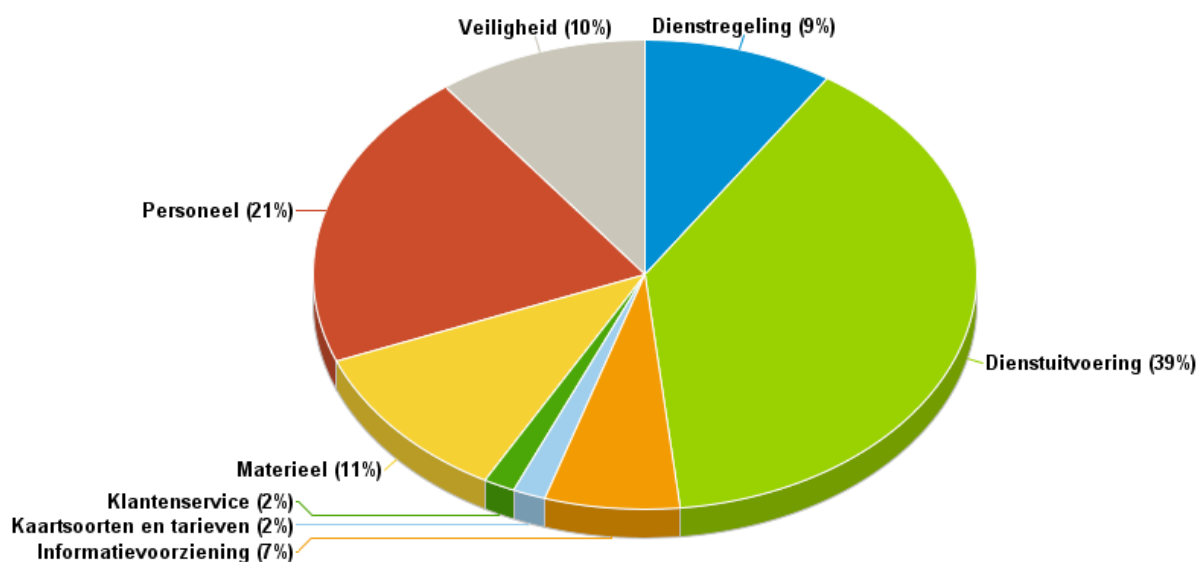
De stations en de faciliteiten op stations worden niet door Arriva beheerd. Het beheer hiervan ligt bij ProRail (passages en perrons) en bij NS Stations.

7. Klachtenafhandeling en compensatie

Op de website van Arriva, www.arriva.nl, staat de informatie over de rechten en plichten van passagiers uit hoofde van de Verordening 1371/2007 vermeld.

In 2021 werden in totaal 1.567 klachten met betrekking op onze treindiensten bij onze klantenservice ingediend. Onderstaand cirkeldiagram geeft een overzicht van de onderverdeling naar de verschillende categorieën van deze klachten van reizigers. Verreweg het grootste deel van de klachten heeft betrekking op 'Dienstuitvoering'.

Klachten onderverdeeld naar categorie



In 2021 was de gemiddelde afhandelingstijd van de klachten 4 werkdagen.

8. Toegankelijkheid

Al onze Stadler GTW, Flirt en Wink treinen zijn voorzien van lage vloeren die dezelfde hoogte hebben als het perron. Daarbij bevindt zich onder de deuren een schuiftrede. Deze trede schuift uit bij het openen van de deuren, zodat een bijna naadloze overgang tussen trein en perron ontstaat. Deze treinen zijn hierdoor voor alle reizigers zonder assistentie toegankelijk.



In elk van de Stadler GTW, Flirt en Wink treinen is een deur voorzien van een extra drukknop op lage hoogte. Als deze knop wordt bediend, blijft de deur extra lang open. Zo kunnen ook rolstoelgebruikers de deuren gemakkelijk openen en hebben meer tijd om in te stappen. In ieder treinstel zijn rolstoelplaatsen aanwezig die voldoen aan de Europese richtlijnen. Niet in alle treinen is een toilet aanwezig, maar in de treinen waar dat het geval is, is het toilet ook toegankelijk voor rolstoelgebruikers.

Het gemak dat reizigers hierdoor ervaren komt duidelijk tot uiting in de resultaten van het klanttevredenheidsonderzoek. Onderstaande tabel geeft voor Arriva als totaal het cijfer van reizigers over het onderdeel 'gemak van instappen':

Gemak instappen – KpVV/CROW OV-Klantbarometer 2021	
Regionale treindiensten Groningen	9,1
Regionale treindiensten Fryslân	9,1
Trein Vechtdallijnen (Zwolle-Emmen en Almelo-Hardenberg)	9,1
Trein Achterhoek Rivierenland (Arnhem-Winterswijk; Winterswijk-Zutphen; Zutphen-Apeldoorn; Arnhem-Tiel)	9,0
Trein Nijmegen-Roermond (Maaslijn)	8,6
Trein Maastricht Randwyck-Heerlen	9,2
Trein Sittard-Kerkrade Centrum	8,8
Trein Roermond-Maastricht Randwyck	9,0

9. Contactgegevens

Arriva Nederland
Postbus 626
8440 AP Heerenveen

Bezoekadres:
Trambaan 3
8441 BH Heerenveen

Telefoonnummer:
+31 (0)88-2775855

www.arriva.nl

© Arriva Nederland. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opname of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.