



Jaarverslag Kwaliteit 2019

Keolis Nederland
Classificatie: OPENBAAR

Datum: 19-3-2020

Reference: (EG) verordening nr. 1371/2007

NEN-ENISO 9001:2015 (kwaliteit) en NEN-EN-ISO 14001:2015 (milieu).



Documentgeschiedenis en autorisatie

Versie	Datum	Wijzigingen
0.1	19-3-2020	Eerste concept

Opgesteld door: Tibor Naberhuis

Getekend:



Datum: 19-3-2020

Vrijgegeven door: Emile Broersma

Getekend:



Datum: 30-4-2020

Distributielijst

Naam	Organisatie	Van (Versie)	Tot (Versie)
Openbaar			

Kopieën door Keolis t.b.v. interne bedrijfsvoering van Keolis kunnen naar behoefte worden bijgemaakt.

This document was prepared for Keolis. The information herein is confidential and shall not be divulged to a third party without the prior permission of Keolis Nederland BV.

Keolis NL, its affiliates and subsidiaries and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this clause as the 'Keolis Group'. The Keolis Group assumes no responsibility and shall not be liable to any person for any loss, damage or expense caused by reliance on the information or advice in this document or howsoever provided, unless that person has signed a contract with the relevant Keolis Group entity for the provision of this information or advice and in that case any responsibility or liability is exclusively on the terms and conditions set out in that contract.

© Keolis NL 2020



Inhoud

1. Uitgangspunt	4
1.1 Keolis algemeen.....	4
1.2 Aanleiding.....	5
1.3 Conclusie.....	5
2. Bedrijfsoverview	6
3. Kwaliteitsindicatoren	6
A Informatie en vervoersbewijzen	6
B. Stiptheid diensten / Algemene beginselen omgaan met verstoringen.....	8
C. Uitvallen van diensten	9
D. Netheid rollend materieel.....	10
E. Uitkomsten klantentevredenheid	11
Zwolle – Kampen	11
Zwolle – Enschede.....	14
4. Veiligheidsbeleving	18
5. Klachtafhandeling	19
5.1 F Klachtbehandeling en terugbetaling wegens niet naleving dienstkwaliteitsnorm.....	19
5.2 Tabel 1 Klachtenverloop.....	20
5.2.1 Klachten verloop per spoortraject.....	20
5.2.2 Klachten verloop per treinserie	21
6. Ontwikkelingen Keolis Rail in 2020	21
6.1 Uitbreiding bedieningsperiode Zwolle - Enschede.....	21
6.2 Brederere problematiek Zwolle - Enschede.....	21
6.3 Toekomst spoorlijn Zutphen – Hengelo – Oldenzaal	21
Bijlage 1 overzicht certificaten, erkenningen railvoertuigen	23
Certificaten en erkenningen	23
Railvoertuigen.....	23
Bijlage 2 Beleidsverklaring Spoorwegveiligheid	24
Beleidsverklaring Kwaliteit, Veiligheid Gezondheid en Milieu.....	24
Bijlage 3 Contact gegevens	27
7. Referenties	28



1. Uitgangspunt

1.1 Keolis algemeen

Keolis Nederland verzorgt multimodaal openbaar vervoer op de Veluwe, in Gelderland, in Midden-Overijssel, de provincie Utrecht en in Twente. Onze klanten zijn onze gasten, die wij graag op een ontspannen en veilige wijze met onze bussen en treinen naar hun bestemming brengen. Dat vinden wij logisch. Het is onze ambitie om dit (on)gewoon goed te doen. Met het bieden van een veilige reis, up-to-date reisinformatie en een chauffeur die optreedt als gastheer of gastvrouw. Zodat onze reizigers na afloop echt het gevoel hebben 'een goede reis te hebben gehad'. Gewoon goed. Dat is onze dienstverlening. Met vanzelfsprekend goede service. En vanzelfsprekend goede voorzieningen die leiden tot vanzelfsprekend goed openbaar vervoer. Dat vinden reizigers heel normaal en zo hoort het ook. Dat betekent hard werken en ons gezonde verstand gebruiken om onze service, voorzieningen en producten steeds beter te maken. Daarbij staat het K wereldwijde motto van Keolis **“Think like a passenger”** altijd voorop. Tevreden reizigers zorgen ook voor een tevreden opdrachtgever én voor rendement van ons vervoerbedrijf. (On)gewoon goed openbaar vervoer kunnen we natuurlijk alleen maar bieden door de inzet van onze gastvrije, goed geïnformeerde medewerkers, die zich bewust zijn van hun rol binnen onze organisatie. Voor onze reizigers maakt dat het verschil. En dat waarderen zij ieder jaar opnieuw in de OV Klantenbarometer.

Keolis Nederland is een 100% dochteronderneming van de wereldwijde mobiliteitsonderneming Keolis. Het hebben van een mondiaal opererend moederbedrijf brengt ons expertise en schaalvoordeel, o.a. op het gebied van safety en kwaliteit, waar we dankbaar gebruik van maken. Keolis participeert hierin 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 in gaat op de georganiseerde activiteiten met betrekking tot reizigersrechten.

Feiten en cijfers Keolis corporate

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: 1866 Waarvan 90 trein

Stafmedewerkers: 334

Bussen: 800

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, enz.);
- 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 de hierboven genoemde zeven onderwerpen verder uitgewerkt. Volgens dit document is dit kwaliteitsrapport opgesteld.

De trajecten die Keolis in 2019 heeft bediend zijn:

Zutphen – Oldenzaal	Concessie ZHO dec 2023
Zwolle – Kampen	Concessie ZwoKa dec 2032
Zwolle – Enschede	Concessie ZwEn dec 2032

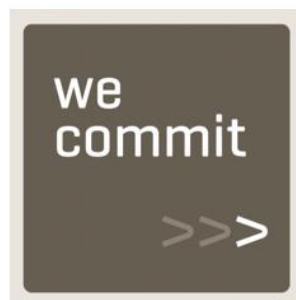
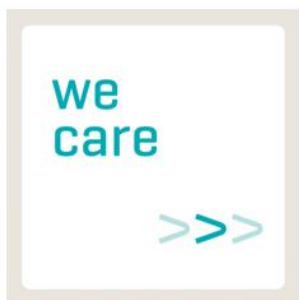
1.2 Aanleiding

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 de reeds in het bezit zijnde ISO certificaten, is het van belang om de kwaliteitsaspecten juist te benoemen en daar waar nodig nieuwe acties in te zetten om het kwaliteitsbeleid te verbeteren.



1.3 Conclusie

In 2019 heeft het railbedrijf zich verder ontwikkeld als het gaat om de kernelementen die we kunnen benoemen onder kwaliteit. Het ingezette beleid heeft een sterke reductie van het aantal klachten opgeleverd ten opzichte van 2018. Daarnaast is de reiziger de spoorverbinding van Keolis beter gaan waarderen: 91.% van de respondenten uit het jaarlijkse klantentevredenheidsonderzoek van OV Klantenbarometer heeft een rapport cijfer van minimaal 7 of hoger gegeven. De punten waar Keolis minder op scoort kan verbeteren zijn de kans op een zitplaats, het geluid van het voertuig en de frequentie. In de dienstregeling van 2020 zullen we deels antwoord kunnen geven aan de verbeterbehoefte. Het aantal klachten is sterk gedaald ten opzichte van 2018. Het toont aan dat Keolis haar bedrijfsprocessen nog steeds goed op orde heeft. Op de uitvoeringskwaliteit als het gaat om punctualiteit en rituitval, laten we zien dat we aan het stabiliseren zijn. Beide punten scoren ruim boven het landelijk gemiddelde. Met Keolis Group als moederconcern wordt Keolis strak gecontroleerd op kwaliteit. Onder het motto “thinking like a passenger” voeren wij het beleid van we Imagine, We care, We commit. De invloeden van de Keolis Group zal de komende jaren alleen maar meer worden nu er een intensieve samenwerking is tussen Keolis Nederland en Keolis Duitsland.





2. Bedrijfsoverzicht

3. Kwaliteitsindicatoren

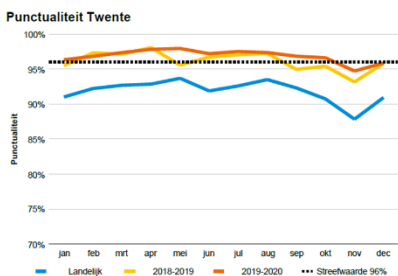
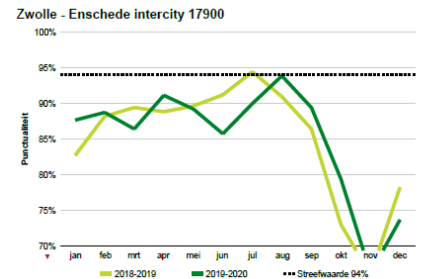
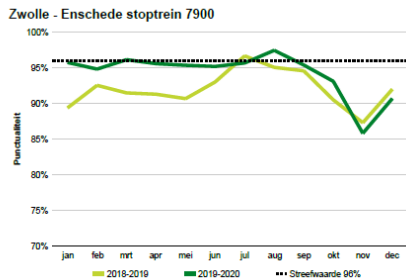
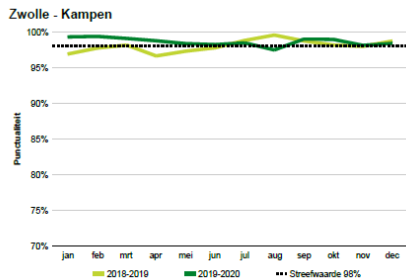
A Informatie en vervoersbewijzen	Rapportage
<p>De wijze van verstrekken van reisinformatie tijdens de reis</p>	<p>Reisinformatie wordt verstrekt via:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informatieschermen in de trein • Gesproken omroepberichten van stations en haltes • Tweets via twitter • Internet en apps o.a. de Keolis app voor mobiele telefoon of tablet
<p>De wijze waarop verzoeken om informatie worden behandeld</p>	<p>Informatieverzoeken worden behandeld door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 Regiecentrale
<p>De wijze waarop informatie over treintijden, tarieven en platforms wordt verstrekt</p>	<p>Informatie over tijden, tarieven en platforms wordt verstrekt via de websites :</p> <ul style="list-style-type: none"> • www.twents.nl • www.keolis.nl/blauwnet • www.9292.nl
<p>Aanwezige faciliteiten voor het verstrekken van vervoersbewijzen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kaartverkoopautomaten Op alle stations waar NS en Keolis samen rijden zijn NS kaartautomaten geplaatst waar ook kaartjes kunnen worden gekocht voor Keolis trajecten. Op de stations waar Keolis alleen rijdt zijn Blauwnet kaartautomaten geplaatst waar kaartjes voor alle trajecten in Nederland kunnen worden gekocht. • NS Tickets en Services Hengelo (Ma - Vr 7:00-19:45, Za 8:45-16:00) Enschede (Ma - Vr 7:00-20:00, Za-Zo 8:00-20:00) Zwolle (Ma-Vr 6:30-20:00, Za-Zo 8:30-20:00) • Keolis app



	<ul style="list-style-type: none"> • NS.nl Via NS.nl kunnen diverse kaarten worden gekocht waaronder groepstickets en dagretour kaarten.
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 het busstation Enschede is een Keolis infopunt voor reizigers.
De wijze waarop informatie aan gehandicapten personen en personen met een beperkte mobiliteit verstrekt wordt	Informatie voor mensen met een handicap wordt verstrekt via de reguliere kanalen zoals de website www.twents.nl of www.Keolis.nl en via Ticket en services in Hengelo. Alle treinen zijn barrière vrij toegankelijk waardoor er geen onderscheid gemaakt hoeft te worden voor reizigers met en reizigers zonder beperkte mobiliteit..



B. Stiptheid diensten / Algemene beginselen omgaan met verstoringen		Rapportage
Vertragingen		
Punctualiteit (Norm)		Punctualiteit realisatie
Zutphen – Oldenzaal St	(92.5%)	Zutphen – Oldenzaal St (96.9%)
Zwolle – Enschede IC	(96 %)	Zwolle – Enschede IC (85.5%)
Zwolle – Enschede Spr	(96 %)	Zwolle – Enschede Spr (94.2%)
Zwolle – Kampen Spr	(98 %)	Zwolle – Kampen Spr (98.4%)
Bestaan en een korte omschrijving van rampenplannen , crises beheersingsplannen		<ul style="list-style-type: none"> • Calamiteitenprocedures zijn beschreven in het handboek Keolis • Evacuatie instructies in de treinstellen • Contract ProRail (Incidentenregie) • Vervangend Vervoerplan bij stremmingen





C. Uitvallen van diensten	Rapportage
<p>Vertragingen</p> <p>Annulering van diensten als onderdeel van alle diensten in % per categorie (Norm)</p> <p>Zutphen – Oldenzaal St (0.2%) Zwolle – Enschede IC/Spr (0.5%) Zwolle – Kampen Spr (0.5%)</p>	<p>Zutphen – Hengelo – Oldenzaal</p> <p style="text-align: right;">Resultaat</p> <p>Zutphen – Oldenzaal St (1.2%) Zwolle – Enschede IC/Spr (1.9%) Zwolle – Kampen Spr (0.7%)</p> <p>34% van de rituitval is verwijtbaar aan Keolis. De overige percentages zijn veroorzaakt door ProRail, treinhinder of andere vervoerders.</p> <p>De uitval ligt hoger dan voorgaande jaren, deels heeft dit te maken met de stakingen in het voorjaar van 2019.</p>
<p>Gestrande treinen</p>	<p>In 2019 zijn 61 treinen gestrand die niet handelingsvrij stonden.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 27 defecte treinen ● 25 defecte infra ● 8 aanrijdingen <p>Van deze treinen stonden er:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 2 in Zwolle ● 10 in Zutphen ● 13 in Almelo ● 17 in Salland ● 19 in Hengelo niet handelingsvrij <p>Van deze treinen hebben reizigers in</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 10 gevallen meer dan 60 minuten ● 20 gevallen tussen de 20 en 60 minuten ● 33 gevallen tussen de 0 en 20 minuten vastgezeten



Rapportage	
D. Netheid rollend materieel	
Interval van reiniging	<p>Interieur:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dagelijkse reiniging Vuilnisbakken (met zakken) legen, zwerfvuil, kranten, papier, blikjes etc. verwijderen ook achter achterbank Vlekken verwijderen vloer, wanden en stoelen Vloer cabine / in-uitstap / reizigers vegen, kauwgom verwijderen; Spiegel en voorruit binnenin zetten / 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 uit stofzuigen; 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 4 weken 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 gelegeerd en voorzien van vers water. Tijdens de vakantieperiode wordt deze interval verhoogd naar 2 maal per week omdat het gebruik toeneemt maar ook bacteriën minder kans krijgen.



E. Uitkomsten klanttevredenheid

Rapportage

Zwolle – Kampen

Ontwikkeling totaaloordeel gebied



Opvallend resultaat

Meer tevredenheid over stiptheid en informatie bij vertragingen of andere problemen.

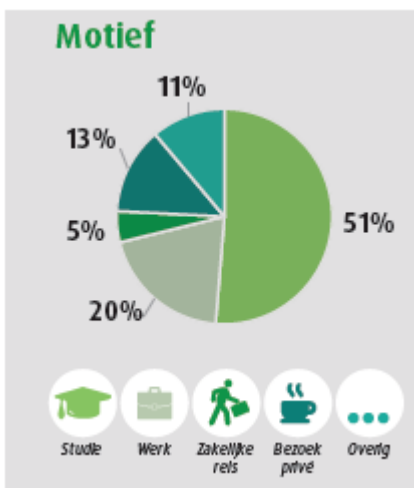
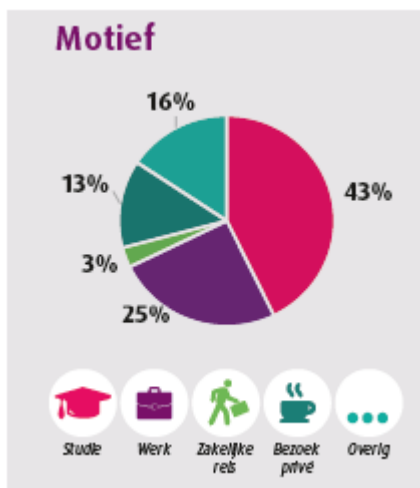
Grootste verbeterpunten

1. Aantal vertrekmogelijkheden
 2. Niets
 3. Netheid van het voertuig
- Percentage respondenten dat verbeterpunt(en) aankruiste: **92%**

Het voornemen van vorig jaar om op te gaan naar de acht is gelukt! We zien wel dat kwartaal 4, met relatief goede prestaties, het cijfer negatief heeft beïnvloed. Dat kan te maken hebben met de opening van station Zwolle Stadshagen. Voor de traditionele reiziger uit Kampen is dat een achteruitgang.

Het motief van de reiziger

Opmerkelijk zijn de verschuivingen in de motieven van de reizigers. Dat het ietwat schommelt is logisch, maar het zijn wel grote wijzigingen:



Motief ZwoKa 2018

Motief ZwoK-ka 2019

Het aantal reizen met studie als motief, is met 8% toegenomen. Het percentage dat de trein gebruikt voor het werk, is afgenomen met 5%. Hier verliezen we dus reizigers. Het aantal zakelijke reizen neemt iets toe, wat ook landelijk de trend is. Het gebruik privé, waar de echte keuzereizigers in zitten, blijft stabiel.

Uitkomsten klantbeleving per element:

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?	8,3	8,9	9,1	8,8	8,8	88%	8,4
	Wat is uw oordeel over de halte/het station waar u instapte?	-	-	7,9	7,8	7,8	83%	7,7
	Wat vindt u van de stiptheid van het voertuig (op tijd rijden) bij uw instaphalte?	8,3	8,2	7,9	8,4	8,4	87%	8,1
	Kon u moeilijk of makkelijk instappen? (instaphoogte, afstand tot perron)	8,0	8,3	9,1	9,1	9,1	96%	8,9
In het voertuig	Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	7,7	7,9	8,3	8,1	8,1	88%	8,0
	Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	7,7	7,7	8,4	8,3	8,3	92%	8,0
	Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit? (omrijden, directheid)	8,4	8,2	8,2	8,4	8,4	90%	7,9
	Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het voertuig is?	6,7	6,9	7,7	7,4	7,4	73%	7,2
	Hoe ervaart u het geluid in het voertuig?	5,9	5,8	7,8	7,4	7,4	77%	6,7
	Vindt u het klimaat in dit voertuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)	-	-	8,2	7,9	7,9	86%	7,3
	Wat is uw oordeel over de inrichting van dit voertuig? (indeling, kleurgebruik)	-	-	7,9	7,9	7,9	87%	7,2
Informatie	Wat vindt u van de informatie op uw instaphalte? (vertrektijden, route, etc.)	7,9	7,9	7,8	7,9	8,0	85%	7,7
	Wat vindt u van de reisinformatie in het voertuig?	-	-	7,0	7,4	7,4	75%	7,2
Vervoerbewijs	Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden?	8,0	8,1	7,8	7,9	7,9	80%	8,0
	Wat vindt u van de prijs van deze rit?	4,8	5,2	5,7	5,8	5,8	42%	5,2
Gevoel	Ondervindt u tijdens deze rit last van uw medereizigers? (bijv. geluid, gedrag)	-	-	7,7	7,6	7,6	77%	7,5
	Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?	-	-	8,1	8,1	8,1	85%	7,9
Frequentie	Wat vindt u van de frequentie (aantal ritten per uur) op deze lijn?	6,9	7,0	7,3	7,4	7,4	73%	6,8
Totaaloordeel	Wat is uw totaaloordeel over deze rit?	7,6	7,6	7,9	7,9	8,0	94%	7,7
Overstappen	Als u bent overstapt van ander openbaar vervoer, wat vond u van de overstaptijd?	6,2	6,4	7,0	6,9	6,9	64%	6,7
Informatie vertragingen	Hoe wordt u geïnformeerd bij vertragingen of andere problemen?	6,6	6,3	5,8	6,3	6,3	52%	6,1
OV-chipkaart	Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van de OV-chipkaart?	8,1	8,3	8,1	8,3	8,3	89%	8,3
Sociale veiligheid	Hoe veilig voelt u zich over het algemeen in het openbaar vervoer?	7,8	7,8	8,1	8,1	8,1	91%	8,0
	Hoe veilig voelt u zich tijdens deze rit?	8,2	8,2	8,6	8,6	8,6	96%	8,5
	Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de halte waar u bent ingestapt?	8,0	8,0	8,3	8,2	8,2	91%	8,0



Ten opzichte van 2018 zijn dit de grootste mutaties:

Begin van de reis

Een forse achteruitgang is de score op het vinden van een zitplaats. Mogelijk komt dit door de afschaling van 3 ritten met dubbele treinstellen in de vroege ochtend. De rit van 5.49, 6.19 en 6.49, reden we altijd met 6 wagons. Die zijn ingekort op basis van de telcijfers. De trein van 6.49 kerend om 7.02 in Kampen was eerst voor nog geen 30% bezet en nu voor 60%. Dat is voor de reisbeleving een achteruitgang. Hier is de daling aan te wijten omdat hierover ook opmerkingen zijn gemaakt door reizigers op social media.

Beduidend beter is de stiptheid. Deze is ruimschoots verbeterd met 0.5 punt. De treindienst was ook gewoon stabiel.

In het voertuig

Hier scoren we lager op veel punten. Zo is de vriendelijkheid van het personeel stevig gedaald. Het kan zijn dat dit komt omdat we best veel overlast hebben gehad op de spoorlijn met asielzoekers vanuit Dronten. We hebben daar harder moeten optreden en ook meer service en veiligheidspersoneel ingezet. Dat kan soms leiden tot vervelende situaties in de trein waar bij opgetreden moet worden. De veiligheid is ook een tiende punt lager beoordeeld ondanks deze extra inzet. Een reiziger kan zich afvragen waarom dit nodig is als extra voorzorgsmaatregel. De netheid van het voertuig is de grootste daler en dat is ook terug te zien in het medewerkers betrokkenheid onderzoek. Hier denkt het personeel precies hetzelfde over. Dit is iets wat we moeten bespreken met onze schoonmaakorganisatie. Men is trots op het nieuwe voertuig, maar ziet dat de kwaliteit van de schoonmaak hieraan afbreuk doet. Slechts 73% van de respondenten geeft een 7 of meer waar dit conform de boetetabel 60% moet zijn.

Informatie

Op dit punt is in 2019 vooruitgang geboekt. We hebben meer aandacht besteed aan de omroep, maar ook aan de aansluitinformatie in de trein. Ook hebben we onze reizigers zeer regelmatig via de A3 posterframes en op de tikkerbalk op de schermen geattendeerd op verschillende zaken. Reizigers geven ook aan veel beter geïnformeerd te worden tijdens de rit als er afwijkingen zijn op de dienstregeling of verstoringen. Dat was ons doel en hebben we vorig jaar als speerpunt opgenomen in onze lessons learnt. We gaan op dit punt nog verder doorontwikkelen in 2020.

Het minst goed scoort de prijs van een reis. Dat is landelijk ook zo, maar we moeten hier wel oog voor hebben. Het gaat dan om keuze reizigers en prijselasticiteit waar we de provincie moeten helpen beleid te ontwikkelen dat dit doet verbeteren.

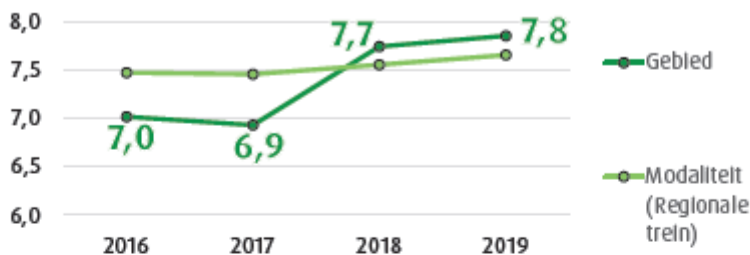
We zijn trots de eerste 8 in de Klantenbarometer behaald te hebben.

Goed is het om op te merken dat het niet vanzelfsprekend is dat de 8 ook volgend jaar behouden wordt. De opening van Stadshagen leidt tot een krappere aansluiting en een minder robuuste dienstregeling.



Zwolle – Enschede

Ontwikkeling totaaloordeel gebied



Opvallend resultaat

Meer tevredenheid over reisinformatie in het voertuig. Minder tevredenheid over prijs.

Grootste verbeterpunten

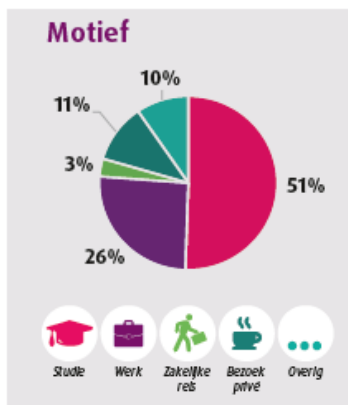


Percentage respondenten dat verbeterpunt(en) aankruste: **95%**

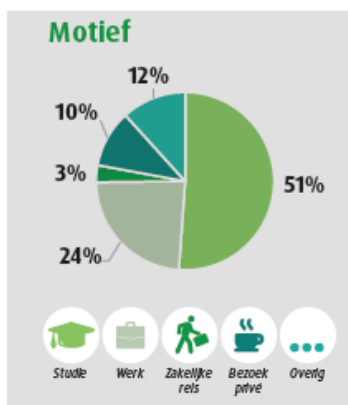
Het voor Keolis meest ingewikkelde baanvak scoort prima. Het is een baanvak met veel obstakels én veel reizigers. De kunst is om met de beperkte spoor- en een acceptabel product neer te zetten. We gebruiken het spoor maximaal en zelfs meer. We rijden over overbelast verklaard spoor. De invloed hiervan op het laatste kwartaal bedroeg 0.1 punt, waarbij wij aannemen dat als we deze periode in de hand krijgen een 7,9 haalbaar moet zijn.

Het motief van de reiziger

In tegenstelling tot Zwolle – Kampen is Zwolle - Enschede redelijk stabiel. Weinig verschuivingen t.o.v 2019.



Motief Zwen 2018



Motief Zwen 2019



Thema	Vraag	2016	2017	2018	Nederlands 2019	Nederlands + Engels 2019	% 7 of hoger 2019	Regionale trein landelijk 2019
Begin van de reis	Kon u moeilijk of makkelijk een zitplaats vinden toen u instapte?	7,5	7,1	8,2	8,5	8,5	87%	8,4
	Wat is uw oordeel over de halte/het station waar u instapte?	-	-	7,8	7,9	7,9	85%	7,7
	Wat vindt u van de stiptheid van het voertuig (op tijd rijden) bij uw instaphalte?	6,9	6,9	7,9	8,1	8,1	85%	8,1
	Kon u moeilijk of makkelijk instappen ? (instaphoogte, afstand tot perron)	8,1	8,1	9,0	9,1	9,1	97%	8,9
In het voertuig	Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	7,6	7,5	8,0	8,0	8,1	88%	8,0
	Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	7,6	7,5	8,0	8,1	8,1	91%	8,0
	Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit? (omrijden, directheid)	6,9	6,7	7,9	8,0	8,0	85%	7,9
	Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het voertuig is?	6,5	6,5	7,5	7,2	7,3	72%	7,2
	Hoe ervaart u het geluid in het voertuig ?	5,7	5,6	7,4	7,2	7,2	74%	6,7
	Vindt u het klimaat in dit voertuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)	-	-	7,6	7,8	7,8	83%	7,3
	Wat is uw oordeel over de inrichting van dit voertuig? (indeling, kleurgebruik)	-	-	7,7	7,8	7,8	84%	7,2
Informatie	Wat vindt u van de informatie op uw instaphalte ? (vertrektijden, route, etc.)	7,8	7,7	7,7	7,9	7,9	86%	7,7
	Wat vindt u van de reisinformatie in het voertuig?	-	-	7,1	7,5	7,5	76%	7,2
Vervoerbewijs	Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden ?	7,8	7,8	8,0	8,2	8,2	85%	8,0
	Wat vindt u van de prijs van deze rit?	4,7	4,8	5,6	5,4	5,4	34%	5,2
Gevoel	Ondervindt u tijdens deze rit last van uw medereizigers ? (bijv. geluid, gedrag)	-	-	7,4	7,5	7,6	75%	7,5
	Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?	-	-	7,8	8,0	8,0	85%	7,9
Frequentie	Wat vindt u van de frequentie (aantal ritten per uur) op deze lijn?	6,8	6,6	6,8	6,8	6,8	63%	6,8
Totaaloordeel	Wat is uw totaaloordeel over deze rit ?	7,0	6,9	7,7	7,8	7,8	92%	7,7
Overstappen	Als u bent overstapt van ander openbaar vervoer, wat vond u van de overstaptijd ?	5,8	5,5	6,8	6,7	6,7	61%	6,7
Informatie vertragingen	Hoe wordt u geinformeerd bij vertragingen of andere problemen ?	6,5	6,6	6,3	6,4	6,4	56%	6,1
OV-chipkaart	Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van de OV-chipkaart?	8,1	8,3	8,1	8,3	8,3	90%	8,3
Sociale veiligheid	Hoe veilig voelt u zich over het algemeen in het openbaar vervoer?	7,6	7,7	8,1	8,0	8,1	91%	8,0
	Hoe veilig voelt u zich tijdens deze rit ?	8,0	8,0	8,5	8,6	8,6	97%	8,5
	Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de halte waar u bent ingestapt?	7,8	7,7	8,1	8,1	8,1	90%	8,0

Zutphen – Hengelo - Oldenzaal

Ontwikkeling totaaloordeel gebied



Opvallend resultaat

Meer tevredenheid over gemak zitplaats vinden.

Grootste verbeterpunten

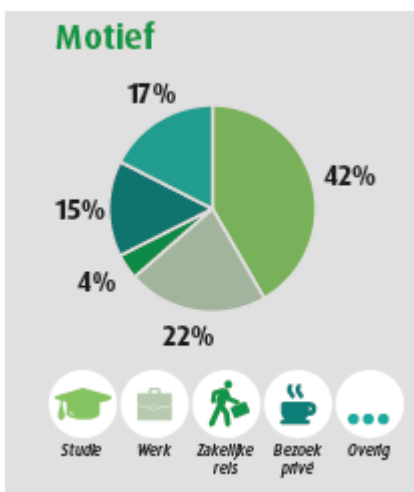
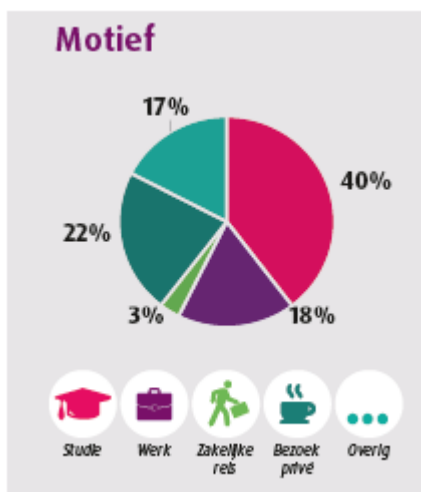
- 1. Geluid van dit voertuig**
- 2. Aantal vertrekmogelijkheden**
- 3. Kans op een zitplaats**

Percentage respondenten dat verbeletpunt(en) aankruiste: **95%**



Twee van de grootste verbeterpunten kunnen we niet verbeteren. Het geluid van het voertuig past nu eenmaal bij een dieseltrein. Pas wanneer wordt besloten over te gaan naar waterstof of elektrische treinen, zal hier verbetering plaatsvinden. Ook het aantal vertrekmomenten is niet te verhogen, hooguit in de randen van de dienstregeling dus heel vroeg of heel laat. Er wordt gereden over een enkelsporig baanvak, waar momenteel extra vertrekmogelijkheden rondom Hengelo niet mogelijk zijn. De kans op een zitplaats vloeit voort uit de middagspits. Conform de bestekseis voldoet Keolis aan de norm van de opdrachtgever, maar dat betekent dat er in middagspits reizigers moeten staan. Als we hier op beter willen scoren, moeten we in de middagspits ook dubbele treinstellen inzetten.

Het motief van de reiziger



Motief ZHO 2018

Motief ZHO 2019

Er zijn iets meer scholieren die gebruik maken van de ZHO trein, daarnaast groeit het aantal reizigers die voor hun werk gebruik maken van de trein. De grootste daler is de groep reizigers die privé gebruik maakt van de trein. Gezien de prijs van het kaartje is daar wellicht een verband.



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?	7,9	7,6	8,1	8,5	8,5	85%	8,4
	Wat is uw oordeel over de halte/het station waar u instapte?	-	-	7,5	7,7	7,7	82%	7,7
	Wat vindt u van de stiptheid van het voertuig (op tijd rijden) bij uw instaphalte?	7,6	7,6	7,9	8,2	8,2	89%	8,1
	Kon u moeilijk of makkelijk instappen? (instaphoogte, afstand tot perron)	8,6	8,6	8,8	9,0	9,0	96%	8,9
In het voertuig	Wat vindt u van de klantvriendelijkheid van het personeel?	7,5	7,6	7,8	8,1	8,1	90%	8,0
	Wat vindt u van de rijstijl van de bestuurder? (optrekken, remmen, etc.)	7,6	7,6	7,8	7,9	8,0	87%	8,0
	Wat vindt u van de reissnelheid van deze rit? (omrijden, directheid)	7,6	7,6	7,7	7,9	7,9	84%	7,9
	Wat is uw oordeel over hoe netjes en schoon het voertuig is?	7,1	7,2	7,1	7,2	7,2	70%	7,2
	Hoe ervaart u het geluid in het voertuig?	5,7	5,8	6,0	5,9	5,9	45%	6,7
	Vindt u het klimaat in dit voertuig aangenaam? (temperatuur, ventilatie)	-	-	6,8	6,7	6,8	62%	7,3
	Wat is uw oordeel over de inrichting van dit voertuig? (indeling, kleurgebruik)	-	-	6,6	6,6	6,7	58%	7,2
Informatie	Wat vindt u van de informatie op uw instaphalte? (vertrektijden, route, etc.)	7,8	7,8	7,5	7,7	7,7	84%	7,7
	Wat vindt u van de reisinformatie in het voertuig?	-	-	7,0	7,2	7,2	71%	7,2
Vervoerbewijs	Vond u het moeilijk of makkelijk om uw vervoerbewijs te kopen / uw reissaldo te laden?	7,9	7,8	7,8	8,0	8,0	84%	8,0
	Wat vindt u van de prijs van deze rit?	4,9	5,1	5,3	5,3	5,3	34%	5,2
Gevoel	Ondervindt u tijdens deze rit last van uw medereizigers? (bijv. geluid, gedrag)	-	-	7,6	7,6	7,7	78%	7,5
	Voelt u zich gestrest of ontspannen tijdens deze reis?	-	-	7,6	7,8	7,9	83%	7,9
Frequentie	Wat vindt u van de frequentie (aantal ritten per uur) op deze lijn?	6,6	6,6	6,4	6,7	6,7	59%	6,8
Totaaloordeel	Wat is uw totaaloordeel over deze rit?	7,3	7,3	7,4	7,5	7,5	86%	7,7
Overstappen	Als u bent overstapt van ander openbaar vervoer, wat vond u van de overstaptijd?	5,6	5,7	6,5	6,6	6,6	59%	6,7
Informatie vertragingen	Hoe wordt u geinformeerd bij vertragingen of andere problemen?	6,7	6,7	6,1	6,2	6,2	49%	6,1
OV-chipkaart	Hoe beoordeelt u het gebruiksgemak van de OV-chipkaart?	7,5	7,7	7,9	8,2	8,2	85%	8,3
Sociale veiligheid	Hoe veilig voelt u zich over het algemeen in het openbaar vervoer?	7,7	7,9	8,0	8,0	8,1	91%	8,0
	Hoe veilig voelt u zich tijdens deze rit?	8,0	8,1	8,4	8,5	8,5	95%	8,5
	Hoe veilig voelt u zich (meestal) op de halte waar u bent ingestapt?	7,8	7,9	8,0	8,1	8,1	90%	8,0

Ten opzichte van 2018 zijn dit de grootste mutaties:

Algemeenscoort de ZHO trein op alle elementen gemiddeld hoger, meer dan het algemeen oordeel.

Begin van de reis

Op alle punten scoort de spoorlijn beter dan het jaar ervoor. Opvallende stijging is de kans op een zitplaats, hoewel daar de verbetering ook te halen is, gaat het al stukken beter. De 17 jaar oude dieseltreinen uit de eerste generatie lightrail materieel presteren heel aardig. De beschikbaarheid van het materieel is voldoende om aan de concessie-eis te voldoen.

In het voertuig

Hier zijn kleine schommelingen. Het personeel wordt buitengewoon goed beoordeeld en dat terwijl de spoorlijn met éénmansbediening wordt uitgevoerd. Het geluid van het voertuig drukt het resultaat.

Informatie

De waardering voor de informatie is ook stijgende. De informatievoorziening bij verstoringen zit ook weer in de lift.



4. Veiligheidsbeleving

Keolis kent op haar trajecten een open instap regime. De stations Enschede en Zwolle zijn enkel toegankelijk via poortjes. Alle andere stations zijn vrij toegankelijk. Gezien de beleving van de reizigers zit er geen groot verschil in de aanwezigheid van vaste medewerkers of een vliegende brigade. ZHO kent een vliegende brigade en ZWEN en ZWOKA hebben een vaste medewerker op de trein.

Het reizen met Keolis wordt als bovenmatig veilig beschouwd en scoort beter dan de service. In de Keolis bedrijfsvoering staat de veiligheid van het personeel en reizigers voorop. Dit lijken we waar te maken.

	ZHO	ZHO	ZHO	ZHO	ZHO	ZHO	ZHO	ZWEN	ZWOKA
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2019	2019	2019
Het algemene cijfer mbt veiligheid	7,7	7,7	7,7	7,7	7,7	7,9	8,1	8,1	8,1
De reiziger waardeert de veiligheid van de rit	8	8	8	8	8	8,1	8,5	8,6	8,6
De veiligheid per instaphalte wordt gewaardeerd	7,7	7,7	7,8	7,7	7,8	7,9	8,1	8,1	8,2





5. Klachtafhandeling

5.1 F Klachtbehandeling en terugbetaling wegens niet naleving dienstkwaliteitsnorm

F Klachtenbehandeling en terugbetalingen wegens niet naleving dienstkwaliteitsnorm	Rapportage
<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Keolis vermeldt dit op de website www.twents.nl en www.Keolis.nl • D.m.v. aanplakbiljetten in de trein • Op alle vertrekstaten van Keolis
<p>De gehanteerde procedure</p>	<p>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 (Facebook en Twitter).</p> <p><u>Persoonlijk contact</u> Via onze informatiepunten op de busstations in Enschede, Amersfoort, Almere en Apeldoorn kunnen reizigers ook persoonlijk in gesprek met medewerkers van Keolis. De klachten dienen binnen 3 maanden na reisdatum door ons ontvangen te zijn.</p> <p><u>Schriftelijk</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. <p>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.</p> <p>Als Keolis als vervoerder niet binnen de vastgestelde termijnen heeft geantwoord of als u niet tevreden bent</p>



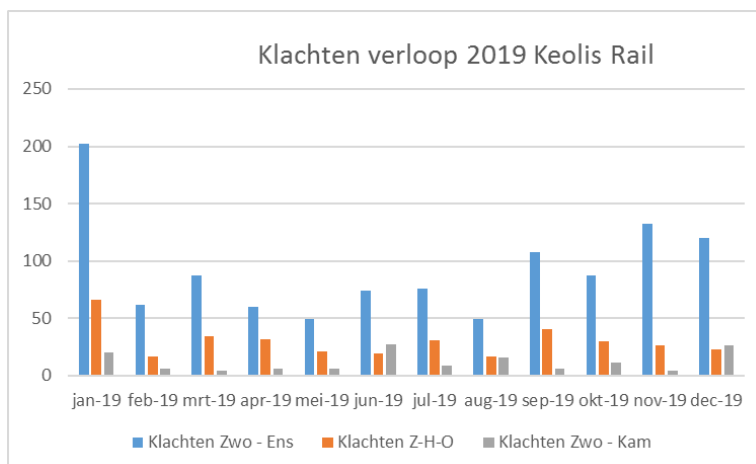
	<p>met het antwoord, dan kunt u met uw klacht bij vier instanties terecht:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De Inspectie Leefomgeving en Transport, Postbus 1511, 3500 BM te Utrecht. Telefoon: 088 – 489 0000 • De Geschillencommissie openbaar vervoer, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag. Te. 070 – 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 wel rekening mee moet houden dat daar kosten aan zijn verbonden. Voor meer informatie verwijzen we de reiziger naar de website Rechtspraak.nl. • Het OV Loket, ombudsman voor beter openbaar vervoer, Postbus 2132, 3800 CC Amersfoort. Telefoon: 033 – 422 0455 Website: www.ovloket.nl
--	--

5.2 Tabel 1 Klachtenverloop

Het aantal klachten is ten opzichte van 2018 sterk gereduceerd. Op de spoorlijn Zwolle Kampen is het aantal klachten met 66% gedaald en op de spoorlijn Zwolle Enschede is de afname 33%. De spoorlijn Zutphen Hengelo Oldenzaal is al een aantal jaren stabiel.

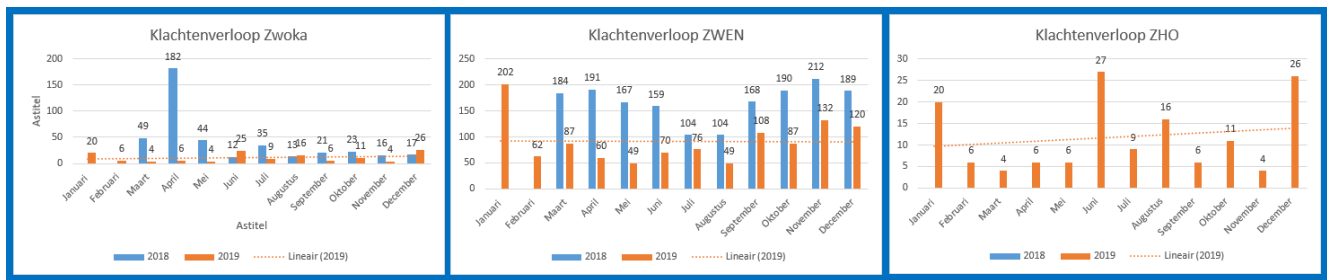
5.2.1 Klachten verloop per spoortraject

Het aantal klachten van de spoorlijn Zutphen - Hengelo - Oldenzaal en Zwolle Kampen moeten vergelijkbaar zijn gezien het feit dat de vervoersomvang even groot is. De spoorlijn Zwolle – Enschede heeft een vervoersomvang dat ruim vier keer zo hoog is.





5.2.2 Klachten verloop per treinserie



6. Ontwikkelingen Keolis Rail in 2020

In dit onderdeel kijken we vooruit op verwachte ontwikkeling van het bedrijf op basis van resultaten verslagjaar .

6.1 Uitbreiding bedieningsperiode Zwolle - Enschede

Voor de spoorlijn Zwolle – Enschede gaan we de lang gekoesterde wens inlossen van de regio om latere verbindingen aan te bieden. Op 15 juni 2020 starten we op vrijdag en zaterdag met een extra rit vanaf Enschede naar Zwolle om 24:04. Vanuit Zwolle bieden we een extra late verbinding aan naar Enschede om 25:04. Deze trein geeft reizigers uit de Randstad een latere verbinding. In Almelo kan overstapt worden voor de tussenstations Almelo De Riet, Borne en Enschede Kennispark. De trein is dan om 26:00 retour in Enschede. Tevens starten we een onderzoek om vanuit Enschede nog later naar Hengelo te reizen.

6.2 Bredero problematiek Zwolle - Enschede

Naar aanleiding van het BO MIRT van 21 en 22 november 2018 hebben het Ministerie van IenW en de provincie Overijssel aan ProRail gevraagd ‘oplossingsrichtingen voor de bredere problematiek op de treinverbinding Zwolle-Enschede in samenhang te bekijken’. Op basis daarvan zal vervolgens overleg plaatsvinden over verdere besluitvorming. Alvorens oplossingsrichtingen in beeld te brengen is tussen ProRail, provincie Overijssel en Ministerie van IenW afgesproken eerst een knelpuntanalyse uit te voeren om te bepalen welke problemen er nu en in de toekomst spelen op de treinverbinding Zwolle-Enschede. Dat is van belang om de juiste oplossingsrichtingen te kunnen bepalen (die het probleem ook daadwerkelijk oplossen/tot een verbetering van de treindienst leiden) en de kosteneffectiviteit van deze oplossingen. In 2020 gaan alle partijen de knelpunten nader onderzoeken om te bepalen welke maatregelen effectief zijn en goed uitvoerbaar. Uiteindelijk zal er ruimte op het baanvak gecreëerd moeten worden om robuustheid in de operatie te krijgen. We zijn op zoek naar een duurzame oplossing en niet naar een noodoplossing. Hierin wordt ook meegenomen de wens een tweede intercityverbinding op het traject Zwolle – Enschede in te leggen.

6.3 Toekomst spoorlijn Zutphen – Hengelo – Oldenzaal

De provincie Overijssel wil de spoortrajecten Zutphen-Oldenzaal en Almelo-Hardenberg in zijn geheel elektrificeren. Op een deel van beide trajecten is dat nog niet gebeurd. Het provinciebestuur stelt voor te onderzoeken wat de kosten zijn voor elektrificatie, maar ook hoeveel tijd nodig is om de aanpassingen uit te voeren en wat de gevolgen zijn voor de omgeving. Het voorstel van de provincie is in lijn met het coalitieakkoord. De provincie Overijssel is verantwoordelijk voor het regionaal openbaar vervoer in Overijssel. De



dieseltreinen in Overijssel zijn bij de volgende concessiewisseling aan vervanging toe. Volgens het provinciebestuur dient zich nu 'een natuurlijk moment aan om te verduurzamen'.

Er is geld beschikbaar voor elektrificatie maar uit het Statenvoorstel blijkt wel dat er keuzes gemaakt moeten worden. Inzetten op elektrificatie betekent dat er minder geld over blijft voor bijvoorbeeld de tweede intercity tussen Zwolle en Enschede en de doorkoppeling naar Münster.

Op het traject Zutphen-Oldenzaal kan nu tussen Zutphen en Hengelo enkel met dieseltreinen gereden worden. Voor Keolis zal dit betekenen dat in aanloop naar de elektrificatie reizigers veel overlast zullen ervaren bij de aanleg / aanpassing van het spoor. Hierop bereidt Keolis zich voor. De infrastructuur tussen Zutphen en Hengelo zal volgend jaar al aangepakt worden. Voor het vervangend vervoer ligt een plan klaar waarbij de reizigers qua toegankelijkheid hetzelfde/vergelijkbare product aangeboden kan worden. Er is extra oog voor reizigersinformatie en toegankelijkheid. We zullen de spoorlijn netjes overdragen aan de vervoerder die uit de Europese aanbesteding komt.

De bussen die worden ingezet voor het vervangend vervoer zullen herkenbaar zijn, voorzien zijn van digitale reisinformatie, automatische halte-omroep en verkeerslicht-beïnvloeding zodat gebruik gemaakt kan worden van de OV infrastructuur. De bussen zijn toegankelijk en real-time te volgen in de apps.





Bijlage 1 overzicht certificaten, erkenningen railvoertuigen

Certificaten en erkenningen

- Veiligheidscertificaat A: NL1120190001 (geldig tot). Scope: reizigersvervoer, excl. hogesnelheidsvervoer.
- Veiligheidscertificaat B: NL1120190001 (geldig tot). Scope: reizigersvervoer, excl. hogesnelheidsvervoer.
- - NEN-EN-ISO 9001:2015 + NEN-EN-ISO 14001:2015 (geldig tot)

Railvoertuigen

Voor onze spooractiviteiten zet Keolis dagelijks 25 treinen in: 9 dieseltreinen van het type Lint 41 van fabrikant Alstom en 16 treinen van het type Flirt van fabrikant Stadler.

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/Keolis	NS
Lint 41 H	38	Overijssel	120	137	90	41.8m	NS/Keolis	NS
Lint 41 H	39	Overijssel	120	137	90	41.8m	NS/Keolis	NS
Lint 41 H	40	Overijssel	120	137	90	41.8m	NS/Keolis	NS
Lint 41 H	41	Overijssel	120	137	90	41.8m	NS/Keolis	NS
Lint 41 H	42	Overijssel	120	137	90	41.8m	NS/Keolis	NS
Lint 41 H	43	Overijssel	120	137	90	41.8m	NS/Keolis	NS
Lint 41 H	44	Overijssel	120	137	90	41.8m	NS/Keolis	NS
Lint 41 H	45	Overijssel	120	137	90	41.8m	NS/Keolis	NS

1.

Soort Materieel	Voertuig nummer	Concessieverlener	Max snelheid	Aantal zitpl.	Aantal staanpl.	Lengte	Eigenaar	Onderhoud
Flirt 3	7301	Overijssel	160	180	179	63.2m	Bakermaat	Stadler
Flirt 3	7302	Overijssel	160	180	179	63.2m	Bakermaat	Stadler
Flirt 3	7303	Overijssel	160	180	179	63.2m	Bakermaat	Stadler
Flirt 3	7304	Overijssel	160	180	179	63.2m	Bakermaat	Stadler
Flirt 3	7305	Overijssel	160	180	179	63.2m	Bakermaat	Stadler
Flirt 3	7306	Overijssel	160	180	179	63.2m	Bakermaat	Stadler
Flirt 3	7307	Overijssel	160	180	179	63.2m	Bakermaat	Stadler
Flirt 3	7308	Overijssel	160	180	179	63.2m	Bakermaat	Stadler
Flirt 3	7309	Overijssel	160	180	179	63.2m	Bakermaat	Stadler

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



Bijlage 2 Beleidsverklaring Spoorwegveiligheid

Beleidsverklaring Kwaliteit, Veiligheid Gezondheid en Milieu

De Algemeen Directeur en de Directeur Rail & Operations Support van de spoorwegonderneming Keolis Nederland (nader te noemen Keolis NL) beseffen dat het bedrijf en haar medewerkers dagelijks wordt blootgesteld aan een scala van specifieke (spoorgerelateerde) risico's in de vorm van onder meer valgevaar, elektrocutiegevaar, aanrijdgevaar, botsingen met wegverkeer, het rijden op seinen (met de kans op sein voorbijrijding / STS), de kans op blootstelling aan gevaarlijke stoffen, etc.

Het veiligheidspersoneel moet zeer specifieke werkzaamheden uitvoeren zoals het samenstellen van rangeerdelen / treinen, controleren op afkeurnormen van het materieel, rangeren met en rijden van treinen en rangeerdelen, waarbij in een aantal gevallen zelf de rijwegen dienen te worden ingesteld door wissels om te leggen. Zij worden daarbij op afstand aangestuurd door de infrabeheerders en de eigen afdeling verkeersleiding met daarbij de kans op miscommunicatie.

De werkzaamheden worden daarbij tevens uitgevoerd in een continue proces met wisseldiensten en sterk wisselende samenstellingen van treinen (in lengte, gewicht en type), waarbij er ook regelmatig een tijdsdruk op de werkzaamheden staat door onder andere wensen van de klant en de infrabeheerder en de operationele behoefte. De kans op menselijke fouten is daardoor zeker aanwezig.

De Algemeen Directeur en de Directeur Rail & Operations Support hebben zich derhalve ten doel gesteld de kwaliteit van de organisatie te bewaken en tevens de spoorwegveiligheid, de gezondheid en het welzijn van de werknemers en van derden, alsmede het milieu zo goed mogelijk te waarborgen en continue te verbeteren binnen realistische en economische mogelijkheden. Hierbij wordt onder andere gedacht en gehandeld conform hetgeen in de 3^e kadernota railveiligheid is verwoord op gebied van STS-passages, overwegveiligheid, sociale veiligheid, security, suïcidepreventie. Keolis NL wil daarin actief meedenken.

De Algemeen Directeur en Directeur Rail & Operations Support vinden het van belang dat dit beleid bekend is bij alle (ingehuurde) medewerkers. Mede daarom zal dit beleid wijd uitgedragen worden binnen de organisatie en op duidelijk zichtbare plaatsen worden opgehangen. Tevens zullen alle medewerkers tijdens de uitleg van het veiligheidsmanagementsysteem een kopie van dit beleid verstrekt krijgen.

De Directeur Rail & Operations Support is te allen tijde eindverantwoordelijk voor de veiligheid en zal zich vanuit zijn positie als een voorbeeld op gebied van KVGGM opstellen. Hij zal een pro-actief beleid toepassen, waarbij alles in het werk zal worden gesteld om de KVGGM op een zo hoog mogelijk peil te brengen en te houden. Hierbij zal worden uitgegaan van het denken vanuit de risico's die gekoppeld zijn aan de werkzaamheden op en bij het spoor. Indien noodzakelijk zullen strategische en financiële afwegingen worden gemaakt om evt. nieuwe technische hulpmiddelen aan te schaffen, die de KVGGM kunnen bevorderen.

Door middel van een spoor gerelateerd Veiligheidsmanagementsysteem dat ten minste voldoet aan de normen van (internationale) wet- en regelgeving zal de kwaliteit van het productieproces in de binnen- en buitendienst van het spoorbedrijf gewaarborgd worden. Door:

- het opstellen en implementeren van duidelijke procedures en werkinstructies in zowel de binnendienst als de buitendienst die op elkaar aansluiten, het eisen om volgens deze procedures of werkinstructies ook daadwerkelijk te werken;
- de controle door het volledige lijnmanagement op de juiste wijze van uitvoering van de werkzaamheden zoals



- beschreven in de procedures en werkinstructies;
- goede initiële en permanente opleiding, tijdige medische en psychologische keuring bij een door de NSA goedgekeurde keuringsinstantie, relevante certificering tot borging van bevoegdheden;
 - juiste vormen van (veiligheids) communicatie en informatieverstrekking;
 - de inzet van uitsluitend toegelaten rollend spoorwagematerieel dat tijdig en op de juiste wijze is onderhouden of hersteld en de borging daarop;
 - het continue willen verbeteren van het geheel van op elkaar afgestemde procedures en werkinstructies zal de kans op fouten kleiner worden en daarmee de risico's dalen;

Om het verbeter / veranderproces te kunnen doorvoeren zijn, in het kader van meten is weten, prestatie-indicatoren ingevoerd om periodiek het niveau van de kwaliteit, veiligheid, gezondheid als milieuzaken te meten. Tevens zal aan de hand van een auditplan jaarlijks een aantal audits worden uitgevoerd. Daarnaast zullen, waar nodig, trendanalyses worden uitgevoerd.

De resultaten van de prestatie-indicatoren, de auditrapporten en de trendanalyses zullen worden gebruikt om te bepalen waar zwakke punten in het systeem aanwezig zijn, waarna door de Directeur Rail & Operations Support en het managementteam waar mogelijk met inbreng van de andere medewerkers adequate acties genomen dienen te worden om herhaling van fouten te voorkomen of de kans op fouten en risico's wordt verkleind. De genomen acties dienen tenslotte te worden gemonitord om te onderzoeken of de genomen acties het gewenste effect hebben gehad.

Keolis NL streeft naar het elimineren van alle voorzienbare gevaren die zouden kunnen leiden tot persoonlijk letsel, beroepsziekte, brand, schade aan eigendommen, schade aan het milieu, en materiële schade. Hiertoe heeft Keolis NL een risico inventarisatie- en evaluatie gemaakt, die in alle gevallen dat zich een nieuwe situatie voordoet getoetst zal worden aan deze nieuwe situatie. Daar waar elimineren van de risico's niet mogelijk is, zal alles in het werk worden gesteld om de voorzienbare gevaren tot een minimum terug te brengen door bv. duidelijke procedures en werkinstructies, voorlichting en persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's).

Om tot een productieproces te komen met een zo laag als mogelijk risiconiveau is het essentieel dat alle medewerkers een zo hoog mogelijk niveau van vakmanschap bezitten (juiste opleidingen en voorlichting) en tevens continue gemotiveerd zijn tot pro-actief denken en handelen op gebied van de KVGGM-zaken en dat zij doordrongen zijn van het belang ervan. Daarom dient het personeel dan ook te allen tijde op de hoogte te zijn gesteld van de voor hen geldende procedures, werkinstructies, criteria, risico's en samenwerkingsafspraken met andere betrokkenen in het railverkeersysteem.

Alle medewerkers worden hierbij opgeroepen om direct alle mogelijk gevaarlijke situaties (zowel in de buitendienst op het spoor als op kantoor) te melden aan hun leidinggevenden, van wie verwacht mag worden dat zij acties zullen nemen om te onderzoeken of er daadwerkelijk sprake is van een mogelijk gevaarlijke situatie en indien dat het geval is, actie te ondernemen om daarmee het gevaar te elimineren of tot een acceptabele niveau terug te brengen.

Voorkoming en beheersing van ongevallen, schades en verliezen is een directe verantwoordelijkheid van alle managers en medewerkers gezamenlijk.

Het creëren van tevredenheid bij onze klanten, veilig werken en met plezier werken voor de medewerkers in een goed lopende organisatie zijn belangrijke doelstellingen voor de Algemeen Directeur, Directeur Rail & Operations Support en het managementteam.



De Directeur Rail & Operations Support van Keolis NL is verantwoordelijk voor het tijdig ter beschikking stellen van voldoende en juiste middelen om het operationele spoorproces op veilige wijze te kunnen uitvoeren. Onder middelen worden onder meer personeel, rollend spoorwegmaterieel, procedures, (ICT) systemen, persoonlijke beschermingsmiddelen verstaan.

T.b.v. het specifiek verwoorde onderhoudsbeleid wordt verwezen naar bijlage 2 bij procedure 2.3 van het Veiligheidsmanagementsysteem. Hierin wordt per functie aangegeven (zowel intern als extern voor die gevallen wanneer Keolis NL houder zou zijn van rollend spoorweg materieel) wat dient te worden gedaan om op de juiste wijze, tijdig onderhoud, herstel aan materieel en de vrijwaring voor inzetbaar materieel te verkrijgen.

Heldere en duidelijke communicatie is van belang voor alle partijen (binnen het managementteam en tussen management en medewerkers). Vandaar dat MT-vergaderingen regulier zullen worden gehouden volgens een vast format om daardoor geen essentiële onderwerpen te missen. Tevens zal met een vertegenwoordiging van de medewerkers op reguliere basis alle zaken worden afgestemd die betrekking hebben op de medewerkers.

Voor het beheren van het Veiligheids management systeem heeft de Directeur Rail & Operations Support een Safety Manager ter beschikking.

Namens de directie van Keolis NL.



C. Anker
Algemeen Directeur



E. Broersma
Directeur Rail & Operations Support



Bijlage 3 Contact gegevens



Keolis Nederland
Postbus 297 7400AG Deventer



Infoshop Twents
Stationsplein Enschede
Geopend: Maandag t/m vrijdag
van 8.00 - 17.00 uur
Zaterdag van 10.00 - 15.00 uur



088 - 0331400



Info@keolis.nl



www.keolis.nl/blauwnet



Twitter.com/keolis



7. Referenties

Nr.	Documenttitel	Kenmerk	Auteur	versie	datum
[1]					

Keolis Nederland B.V.

Visbystraat 5 – Postbus 297 – 7400 AG DEVENTER

The Netherlands

T +31 (0)88 0331 400

Keolis.nl