



Kwaliteitsjaarverslag 2024



Datum: 18-03-2025

Referentie: (EU) 2021/782

Inhoud

1	INLEIDING.....	3
2	BELOFTE AAN DE REIZIGER	3
3	OVER DE UITVOERING.....	3
4	TOEGANKELIJKHEID.....	6
5	REISINFORMATIE, DIENSTREGELING, STORING EN TREIN VERVANGEND VERVOER	6
6	KLANT TEVREDENHEIDSONDERZOEK/OV KLANTENBAROMETER: WAT IS HET RESULTAAT OVER 2024?.....	8
7	RECHTEN EN PLICHTEN REIZIGER.....	9
8	REIZIGERSERVARING EN BEOORDELING (OV-KLANTENBAROMETER).....	10
9	REGISTREREN EN TERUG IN BEZIT GEVONDEN VOORWERP.....	12
10	WOORD VAN DANK.....	13

1 Inleiding

Keolis Nederland verzorgt openbaar vervoer in Almere, Utrecht en op de treintrajecten Amersfoort Centraal - Ede-Wageningen, Zwolle-Enschede en Zwolle-Kampen. Dat doen we met ongeveer 1.100 medewerkers, 450 bussen en 23 treinen. Ons personeel is sociaal en gastvrij en zorgt iedere dag voor een positieve reisbeleving met toegankelijke reisinformatie en een warm welkom voor alle reizigers. Onze focus ligt altijd op een veilige en betrouwbare dienstverlening.

In dit Kwaliteitsjaarverslag rail bieden wij een gedetailleerd overzicht van de geleverde rail diensten in 2024. Dit verslag is gebaseerd op twee treinconcessies: Enschede/Zwolle/Kampen en Amersfoort/Ede-Wageningen.

2 Belofte aan de reiziger

Keolis streeft ernaar haar reizigers een zorgeloze en veilige reiservaring te bieden. Wij voorzien onze reizigers van alle noodzakelijke informatie die wij essentieel achten, zoals vastgelegd in de landelijke reizigersvoorwaarden. Deze afspraken zijn verankerd in de Europese regelgeving, namelijk EU 2021/782 en EU 2024/949, die betrekking hebben op terugbetalings- en vergoeding aanvragen. Voor de veiligheid hanteren wij EU Verordening 2018/762.

3 Over de uitvoering

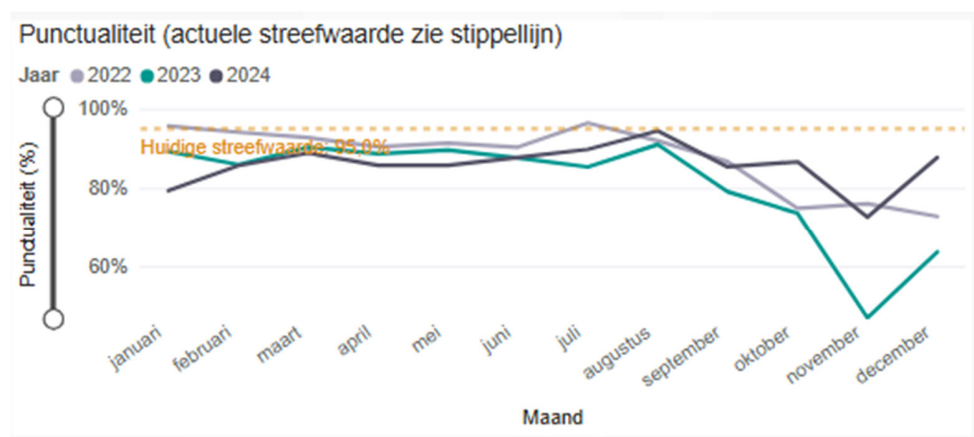
In 2024 is de aanpak en inzet van medewerkers op het gebied van gastvrijheid gewijzigd na gesprekken met de concessieverlener. Het aantal medewerkers is in een uitgebreide campagne verhoogd om de bezetting op alle treinen te garanderen (concessie-eis). Bovendien is de focus verschoven van een cultuur van veiligheid en controle naar gastvrijheid en ondersteuning van reizigers.

Wat is het resultaat over 2024?

Enschede/Zwolle/Kampen

Punctualiteit 2024					
Aankomst	Totaal	ZwoKa	ZwEn	ZwEn IC	ZwEn RS
2024 Q1	94,7%	97,6%	92,3%	84,5%	94,2%
2024 Q2	95,7%	98,1%	93,6%	86,3%	95,3%
2024 Q3	96,4%	98,2%	94,8%	90,1%	96,0%
2024 Q4	92,9%	96,3%	90,1%	82,5%	91,8%
2024	94,9%	97,6%	92,7%	85,9%	94,3%

Zwolle/kampen



Amersfoort/Ede-
Wageningen

Punctualiteit	Totaal	Treinserie 31300-31399	Treinserie 31400-31499
2024	95,6%		
Q1	96,8%	97,3%	95,9%
Q2	96,7%	97,0%	96,2%
Q3	96,1%	96,3%	95,6%
Q4	93,1%	93,9%	91,7%

Bron : ProRail PAB rapporten Q1–Q4 2024



- In 2024 is er stevig aan het spoor gewerkt door ProRail. Daardoor zijn minder treinkilometers gemaakt en zijn er ook minder reizigers met de trein gereisd. Beide dragen bij aan minder verstoringen en daardoor betere prestaties op punctualiteit.

Provincie Utrecht/Gelderland

In het vierde kwartaal van 2024 is er voornamelijk gerapporteerd over niet-functionerende reisinformatiesystemen. Deze systemen zullen de komende twee jaar tijdens de ombouw van het materieel worden vernieuwd, waardoor we verwachten dat het aantal storingen en meldingen aanzienlijk zal afnemen.

Daarnaast is opgemerkt dat de treinen als minder schoon worden beoordeeld. Dit wordt veroorzaakt doordat de treinwasstraat bij temperaturen onder de 5 graden niet beschikbaar is. In november en december is dit meerdere keren voorgekomen tijdens de toegewezen wascapaciteit van Keolis, waardoor treinen minder vaak dan gewenst en gepland zijn gewassen. Keolis hanteert een strak wasschema om zoveel mogelijk treinen toch nog te reinigen wanneer dit mogelijk is.

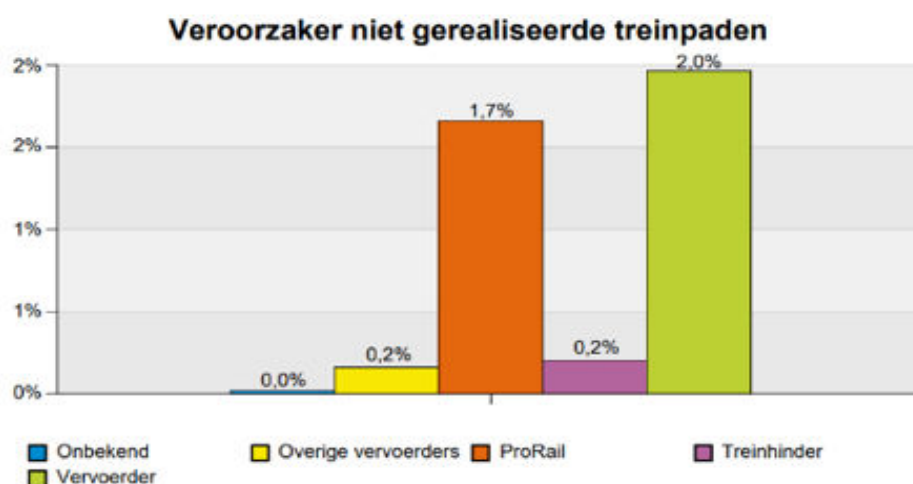
Er zijn ook gedetailleerde meldingen gedaan over schades aan het materieel. Keolis onderzoekt of deze schades kunnen worden hersteld door reiniging of vervanging met beschikbare onderdelen.

4 Toegankelijkheid

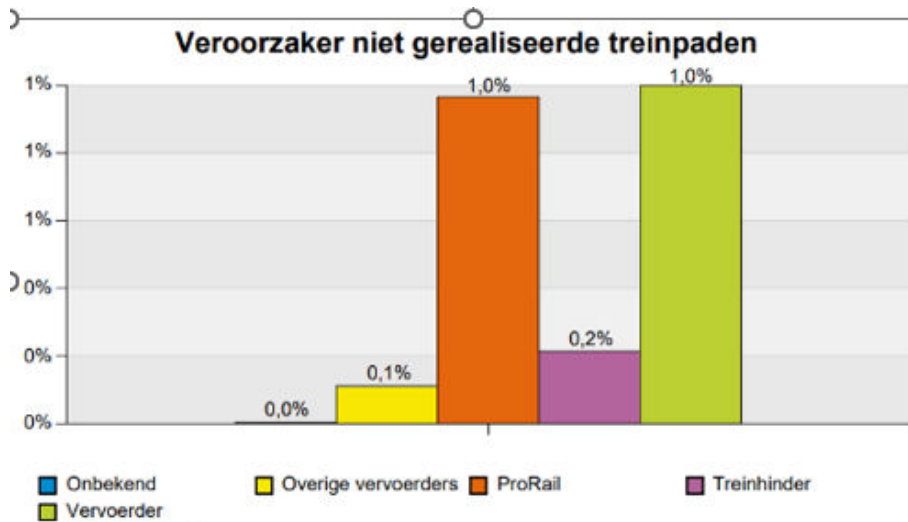
- Onze treinen zijn allemaal uitgerust met gelijkvloerse entree, dat betekent dat alles wat rolt zonder problemen mee kan. U kunt de eigenschappen van de treinen vooraf bekijken bij het plannen van uw reis. Alle stations die wij aandoen zijn toegankelijk voor mensen met beperkte mobiliteit.
- Op de plaats van de mindervalide reisplek is een S.O.S knop aanwezig die toegang geeft tot treinpersoneel, deze spraakverbinding is een duplexverbinding (tweerichtings).
- Informatieschermen voor het reizigersinformatiesysteem zijn goed leesbaar, en er worden ter plaatse omroepen gedaan over de aanstaande haltes en mogelijke aansluitingen.
- Voorzieningen in de trein omvatten visueel contrasterende kleuren, markeringen op de grond, SOS-portalen en toegankelijke toiletten.

5 Reisinformatie, Dienstregeling, storing en trein vervangend vervoer

Amersfoort/Ede-Wageningen



Zwenszwoka



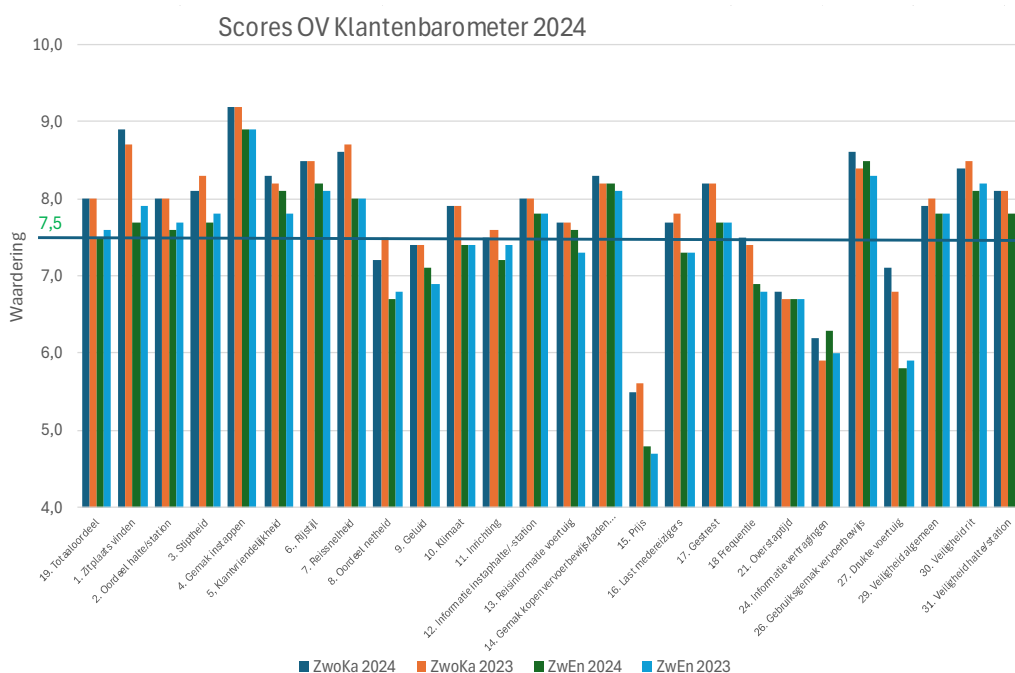
Indien een trein niet volgens de dienstregeling rijdt, worden reizigers hiervan op de hoogte gebracht. De dienstregeling wordt met onze reizigers gedeeld via de website van Keolis. Daarnaast verzorgen wij een koppeling met de website 9292 en de NS-site, waardoor actuele reisinformatie op alle populaire sites beschikbaar is. Alle drie de websites zijn up-to-date en worden aangepast zodra er rituitval en/of vertraging dreigt. Bovendien is de reisplanner op alle drie de websites beschikbaar, zodat de gehele reis overzichtelijk wordt getoond, inclusief informatie van andere vervoerders. Indien uw reis verder gaat met het openbaar vervoer, worden ook de overige reisopties weergegeven.

In 2024 had Keolis op 55% van haar diensten servicepersoneel aanwezig dat assistentie kon verlenen tijdens de reis en op de stations. Deze service is oproepbaar voor de Valleilijn.

Raadpleeg hiervoor "informatie tijdens de reis". Keolis biedt "trein vervangend vervoer" aan bij vertragingen van meer dan 60 minuten.

In het programma Zendesk worden alle klachten, suggesties en ideeën geregistreerd door een medewerker van de klantenservice.

6 Klant tevredenheidsonderzoek/OV Klantenbarometer: Wat is het resultaat over 2024?



- Alle reizigers hadden op het drukste punt een zitplaats.
- In alle gevallen was de vertrekstaat aanwezig en correct. Ook de geldigheidsdatum van de vertrekstaat was consistent correct.
- Het DRIS-systeem en de OV-chipkaartlezers werkten zoals vereist in 100% van de gevallen.
- De weergave van de bestemming op de voorkant en zijkant van de trein was 100% dit kwartaal.
- Het reisinformatiescherm functioneerde in 91,7% van de gevallen correct. Dit is daarmee niet onder de grenswaarde, maar wel licht gedaald.
- De stationsomroep was in 95,8% van de gevallen verstaanbaar, wat iets minder is ten opzichte van vorig kwartaal, maar nog steeds niet onder de streefwaarde.
- De wifi was beschikbaar en functioneerde goed in 95,8% van de gevallen, wat een verdere stijging is ten opzichte van vorig kwartaal.
- Het personeel presteerde uitstekend, met een 100% score op vriendelijkheid, correcte kleding en rookvrije omgeving. Alleen is onze MG (*Mystery quests, red.*) niet in alle gevallen gegroet bij binnenkomst.
- Op de reinheidsaspecten werd wederom op vrijwel alle vlakken 100% gescoord. Alleen de buitenkant (reinheid) scoorde iets lager met 95,8%.

- Voorgaande kwartalen: met name scherm informatie in de trein onder de norm (storingen).

Bevindingen trein Zwolle – Enschede Q4 2024:

- Er is geen rituitval waargenomen gedurende het vierde kwartaal.
- Alle reizigers hadden op het drukste punt een zitplaats, wat volledig voldoet aan de norm.
- De vertrekstaat was in 100% van de gevallen correct, en het DRIS-systeem functioneerde in 97,5% van de gevallen.
- De aanwezigheid en werkzaamheid van de DRIS scoorde dit kwartaal iets onder de streefwaarde (94,9%).
- De stationsomroep was in 91,1% van de gevallen goed verstaanbaar, wat onder de streefwaarde ligt. Vorig kwartaal werd deze streefwaarde nog wel gehaald.
- Wifi was in 98,5% van de gevallen beschikbaar en werkzaam en valt daarmee nog steeds binnen de streefwaarde.
- Het personeel presteerde uitstekend, met in 100% van de gevallen 'correcte begroeting', 'vriendelijkheid' en 'juiste bedrijfskleding'.
- Zowel de binnen- als buitenkant van de trein was in 100% van de gevallen schoon, zonder beschadigingen en zonder graffiti.
- Voorgaande kwartalen: incidenteel scherm informatie in de trein onder de norm (storingen).

7 Rechten en plichten reiziger

Keolis streeft ernaar haar reizigers een zorgeloze en veilige reiservaring te bieden. Wij voorzien onze reizigers van alle noodzakelijke informatie die wij essentieel achten voor deze zorgeloze en veilige reis, zoals vastgelegd in de landelijke reizigersvoorwaarden. Ook te vinden op onze website en in onze voertuigen. Deze afspraken zijn verankerd in de Europese regelgeving, namelijk EU 2021/782 en EU 2024/949, die betrekking hebben op terugbetalings- en vergoeding aanvragen. Voor de veiligheid hanteren wij Verordening 2018/762.

Onze website www.keolis.nl

8 Reizigerservaring en beoordeling (OV-klantenbarometer)

Keolis ontvangt opnieuw een uitstekende 7,8 van haar reizigers

In 2024 bleef de waardering voor het openbaar vervoer in Nederland stabiel, met een score van 7,8. Keolis kreeg hetzelfde cijfer van haar reizigers, zoals blijkt uit de OV-klantenbarometer. Uitschieters voor Keolis waren allGo en de treindienst Zwolle-Kampen. Dit jaar werd ook de treindienst Amersfoort - Ede-Wageningen voor het eerst onder Keolis beoordeeld.

Keolis scoort opnieuw een 7,8

Keolis kreeg in 2024 een 7,8 van 7.957 reizigers. Zwolle-Kampen was opnieuw de beste regionale treindienst met een score van 8,0. De treindienst Amersfoort - Ede-Wageningen werd voor het eerst beoordeeld en kreeg een 7,8, net als het jaar daarvoor. Almere zag een stijging van 7,7 naar 7,9.

Amersfoort - Ede-Wageningen - 7,8

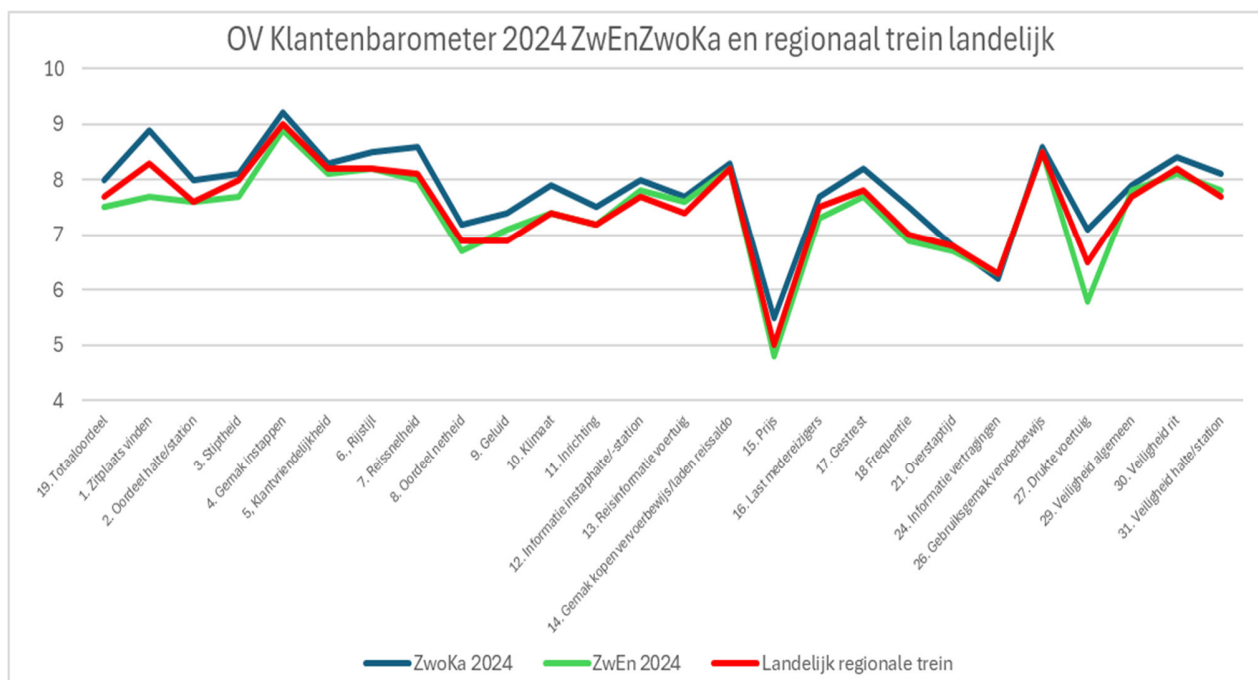
De treindienst Amersfoort - Ede-Wageningen kreeg een 7,8, gelijk aan voorgaande jaren. 1.331 reizigers namen deel aan het onderzoek. De dienst scoorde hoger dan het landelijk gemiddelde op stiptheid, klantvriendelijkheid en netheid. Sociale veiligheid scoorde ook boven het gemiddelde. Verbeterpunten zijn reisinformatie en inrichting van het voertuig.

Zwolle – Enschede - 7,5

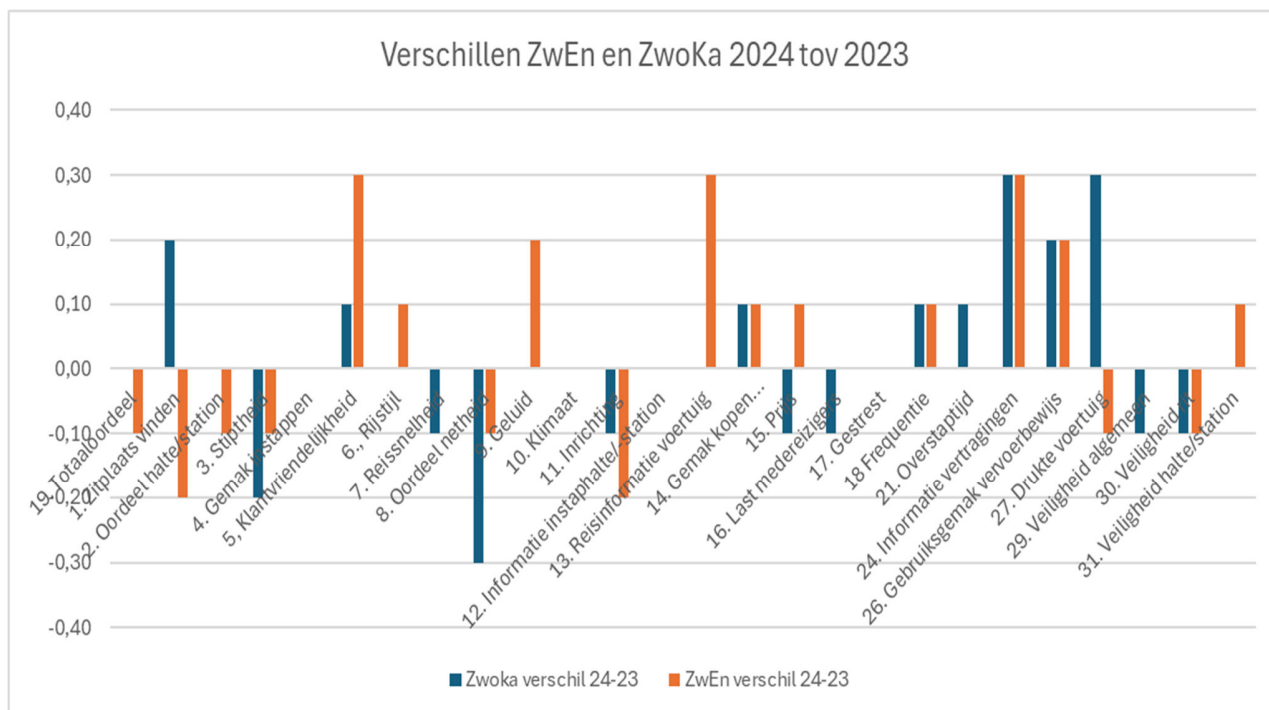
Op dit traject namen 2.800 reizigers deel aan het onderzoek. De dienst kreeg een lager cijfer dan in 2023 (7,7). Verbeterpunten zijn kans op een zitplaats, aantal ritten per dag en netheid van het voertuig. Klantvriendelijkheid scoorde hoger, een groot compliment voor de medewerkers. De grootste doelgroep reist voor studie (42%), gevolgd door werk (25%).

Zwolle - Kampen - 8,0

Zwolle - Kampen blijft de beste regionale treindienst van Nederland met een score van 8,0. 1.029 mensen vulden het onderzoek in. De dienst scoorde hoger dan het landelijk gemiddelde op zitplaats, reissnelheid en frequentie.



2024 Versus 2023 is het beter/slechter?

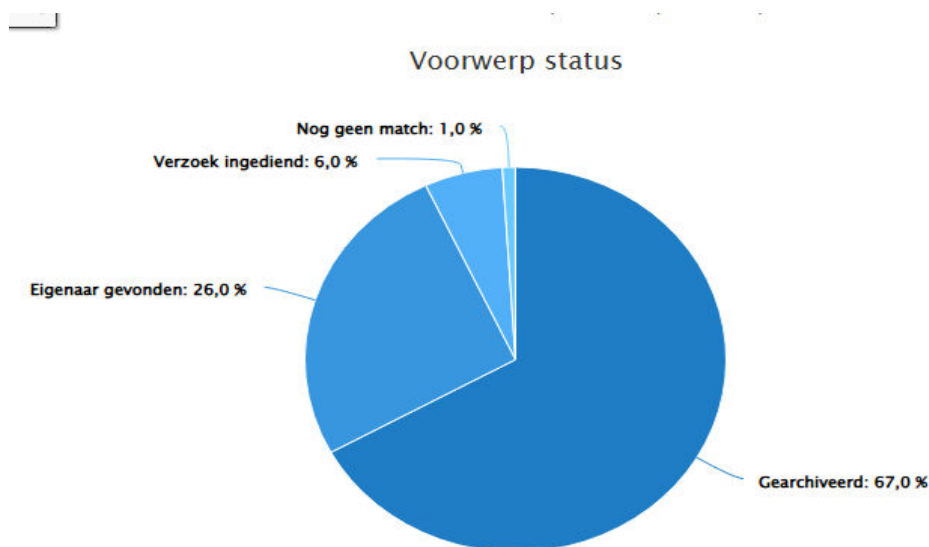


Bron grafieken: Scores (pre) publicatie OV Klantenbarometer, maart 2024

9 Registreren en terug in bezit gevonden voorwerp

Het programma "Ilost" wordt gebruikt om gevonden voorwerpen te registreren. de reiziger kan hier zien of zijn of haar verloren voorwerp er tussen staat. Wanneer er een match is dan kunnen er afspraken gemaakt worden om het voorwerp weer in het bezit te laten komen van de klant.

iLost 26% terug bij de eigenaar (= Blauwnet; RRReis helaas geen data, wordt beheerd door planning in Amersfoort):



10 Woord van Dank

Beste reizigers van Keolis,

Hartelijk dank dat u ervoor kiest om met ons te reizen op de lijnen Enschede/Zwolle/Kampen en Amersfoort/Ede-Wageningen.

Uw vertrouwen in onze dienstverlening betekent veel voor ons, en we doen ons best om uw reiservaring zo comfortabel en betrouwbaar mogelijk te maken.

Samen zorgen we ervoor dat reizen op het spoor niet alleen praktisch, maar ook aangenaam is. Dankzij uw geduld, begrip en samenwerking kunnen wij blijven groeien en verbeteren. Uw keuze om met ons te reizen helpt ons de verbinding tussen steden en dorpen sterker te maken, en daar zijn we u ontzettend dankbaar voor.

Namens het hele Keolis-team wensen wij u een fijne reis en hopen u snel weer te mogen verwelkomen!

Met vriendelijke groet, Het Keolis-team