

[Startseite](#) > Abellio belandt in het VRR-kwaliteitsverslag weer op de beste plaatsen en krijgt uitstekende cijfers

- **Stipte treinen, vriendelijk treinpersoneel, zeer goede reizigersinformatie en altijd voldoende zitplaatsen**
- **De algemene tevredenheid wordt als zeer goed beoordeeld, wat goed is voor een tweede plaats**
- **De Abellio-lijnen behalen de eerste plaatsen in de beoordelingen door klanten**

Hagen, 7 maart 2017

De vervoersautoriteit Rhein-Ruhr AöR (VRR) presenteerde op woensdag 1 maart haar kwaliteitsverslag SPNV 2016 aan het publiek. Abellio Rail NRW krijgt hierin opnieuw uitstekende cijfers voor kwaliteit en service. In alle categorieën van de kwaliteitscontrole, op basis van de beoordelingen van professionele testers, de evaluatie van de geleverde diensten en de klanttevredenheid, behaalt de spoorwegmaatschappij uit het Duitse Hagen de voorste plaatsen.

"De kwaliteit van onze dienstverlening is opnieuw bekroond met uitstekende beoordelingen door onze vervoersautoriteit VRR. Daarmee laten we zien dat we met onze strategie op het juiste spoor zitten en niet alleen aan de afgesproken normen voldoen, maar deze zelfs nog overtreffen. Het is onze stelregel om ons te meten aan de waarden van het voorgaande jaar en waar mogelijk nog beter te worden", stelt de bestuursvoorzitter van Abellio Rail NRW, Ronald R.F. Lünser. "Dit grote succes kan alleen worden bereikt met een bovengemiddelde inzet en uitstekend engagement van onze medewerkers. Ik wil iedereen hiervoor bedanken en tegelijk aanmoedigen om samen met ons door te gaan op deze succesvolle weg. Ook onze passagiers en de vervoersautoriteit willen we op deze plek bedanken voor de positieve feedback. We zijn erg blij met deze onderscheiding, die een erkenning is voor ons werk en motiveert om ook in de toekomst onze inspanningen en ambities op onze klanten af te stemmen."

Stephan Krenz, CEO Abellio Duitsland, stuurde vanuit Berlijn zijn felicitaties aan de collega's in Hagen: "Bij Abellio staat de passagier centraal. De uitstekende prestaties in het kwaliteitsverslag van de verkeersautoriteit Rhein-Ruhr bewijzen dat eens te meer. De onderscheiding van de VRR toont op indrukwekkende wijze aan dat Abellio met zijn brede scala aan diensten en hoge kwaliteitsnormen de goede koers aanhoudt. "

Een overzicht van de resultaten:

Stiptheid

- De lijn S 7 'Der Müngstener' behaalt de derde plaats (zie kwaliteitsrapport SPNV 2016, p. 8) en heeft gemiddeld slechts 37 seconden vertraging. Daarachter volgt de lijn RB 46 met de vierde plaats.
- De lijnen RB 40 en RB 90 belanden dit jaar bovenin het middenveld. De RE 16 ligt in het verslagjaar 2016 slechts marginaal onder het gemiddelde van alle lijnen (pagina 8).

Treinuitvalpercentage

- Qua betrouwbaarheid zitten de Abellio lijnen op een uitstekend niveau en zijn voor een deel vergeleken met afgelopen jaar zelfs nog beter geworden (pagina 14).
- De lijnen RB 40, RB 91 en RE 16 bezetten de posities 1, 3 en 7 in de categorie treinuitvalpercentage

(pagina 15).

- De lijn RB 46 staat op de dertiende plaats. De lijn S 7, die aanzienlijke nadelen ondervond van infrastructurele verkeershinder en technische treinstoringen, zakte van plaats 11 naar plaats 31. Alle Abellio-lijnen zitten nog steeds boven het VRR-gemiddelde.

Treinvorming en beschikbare zitplaatsen

- Abellio behaalt met alle lijnen een van de eerste elf plaatsen.
- Gemiddeld wijken de waarden voor de lijnen van Abellio in de loop van het jaar 0,27 procent af van de VRR-specificaties (pagina 17). Abellio is daarmee nummer 1 in de categorie treinvorming en beschikbare zitplaatsen (pagina 19).
- Op de lijn S 7 is maar één rit niet zoals gepland met geschakelde treinen gereden (pagina 17).

Toestand van de treinen

- De treinen van de lijn S 7 bezetten de tweede plaats en de treinen van de RB 46 de vierde plaats in de beoordelingen van de VRR. Ze bereiken bovengemiddeld hoge waarden van bijna 99 procent (pagina 21).
- De lijnen RB 40, RB 91 en RE 16 komen uit op de lagere plaatsen 8, 12 en 20, met resultaten van nog altijd boven 96 procent.
- Het goede functioneren van het sanitair in de Abellio-treinen op de lijn RB 46 wordt door VRR benadrukt en bedraagt meer dan 97 procent, wat goed is voor een eerste plaats.

Reizigersinformatie in regulier bedrijf

- De reguliere reizigersinformatie op de Abellio-lijnen RB 46, RB 40 en RB 91 behaalt met bijna 100 procent de eerste drie plaatsen, gevolgd door de lijnen RE 16 en S7 met plaats 5 en 10 (bladzijde 29). De waarden liggen allemaal ver boven het VRR-gemiddelde.

Klanttevredenheid

- Abellio krijgt in de categorie algemene klanttevredenheid een zeer goede beoordeling die goed is voor de tweede plaats (pagina 30).
- De Abellio-lijnen behalen in deze categorie de plaatsen 1, 2, 3, 6 en 7 (pagina 32), waarmee Abellio de klantvriendelijkste spoorwegonderneming in het hele VRR-gebied is.
- Abellio bereikte bij alle beoordelingen van de tien onderzochte categorieën een goed tot zeer goed niveau (pagina 30).
- In de categorieën stiptheid, beschikbaarheid van zitplaatsen en kwaliteit van treinpersoneel kreeg Abellio de beste beoordelingen in het VRR-gebied. Het positieve veiligheidsgevoel van reizigers op met name de lijn RB 40 werd hierbij benadrukt.

Het kwaliteitsverslag 2016 is een actueel document van de politieke organen van de VRR. Het ontwerp-besluit en het verslag liggen in het Duits ter inzage via het burgerinformatie-systeem onder 'Vorlagen' op <http://zvis.vrr.de/bi/infobi.asp>.

[1] Mo, 03/04/2017

Persvoorlichtster Abellio Rail NRW Anamaria Preuss presse-

nrw@abellio.de 02331 93323-463

Source URL: <http://nl.abellio.de/nordrhein-westfalen/unternehmen-news/media-center/presse/abellio-belandt-het-vrr-kwaliteitsverslag>

Links

[1] <http://zvis.vrr.de/bi/infobi.asp.</p>>>