



## **Årsrapport 2016 – Midtjyske Jernbaners servicekvalitetsniveau**

### **1. Baggrund**

Nærværende rapport er udarbejdet på baggrund af kravene specificeret i Europa-Parlamentets og Rådets Forordning (EF) Nr. 1371/2007 af oktober 2007 om jernbanepassageres rettigheder og forpligtelser, artikel 28.

Rapporten redegør for Midtjyske Jernbaners servicekvalitetsniveau for kalenderåret 2016 i forhold til Midtjyske Jernbaners rolle som jernbanevirksomhed (operatør).

### **2. Servicekvalitetsstandarder**

Midtjyske Jernbaners servicekvalitetsniveau opgøres ved måling af tre overordnede parametre:

- Kundetilfredshed
- Kundeklager
- Rettidighed

## 2.1 Kundetilfredshed

Midtjyske Jernbaner gennemfører årligt en kundetilfredshedsundersøgelse blandt de rejsende i Midtjyske Jernbaners tog. Undersøgelsen baseres på følgende spørgsmål.

Denne rejse med Lemvigbanen

Hvor tilfreds er du med:

1. Din rejse ombord i dette tog alt i alt?
2. Muligheden for at få en siddeplads i dette tog?
3. Indvendig rengøring i dette tog?
4. Klimaet ombord i dette tog (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)?
5. Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?
6. Trygheden på den station hvor du steg på dette tog?
7. Adgangsveje til perronen, hvor du steg på dette tog (gange, trapper og elevator)?
8. Rengøring og vedligehold på den station, hvor du steg på dette tog?
9. Lydforholdene i dette tog?
10. Afgangstavler og anden trykt trafikinformation og skiltning på den station, hvor du steg på dette tog?
11. Information om forsinkelser på Lemvigbanen?
12. Udvendig rengøring af Lemvigbanens tog?
13. Fjernelse af graffiti i og uden på Lemvigbanens tog?
14. Trafikinformation på afgangstationen?
15. Rejsetiden for denne rejse?
16. Togets overholdelse af køreplanen?

Lemvigbanen generelt

Hvor tilfreds er du med:

1. Lemvigbanen generelt?
2. Muligheden for at kontakte Lemvigbanen og få information og svar på spørgsmål?
3. Muligheden for at få informationer på Lemvigbanens hjemmeside?
4. Hvis du selv, på en rejse med Lemvigbanen, har oplevet at erstatningsbusser var indsat, eller burde have været indsat, pga. togaflysninger, hvor tilfreds var du da med erstatningstrafikken?
5. Anbefaling - Vil du anbefale Lemvigbanen til andre?

Resultaterne fra kundernes besvarelser af ovenstående spørgsmål omregnes til et samlet kvalitetsindeks på en skala fra 0 til 10, hvor skalaen er udtryk for følgende tilfredshedsgrad:

- 10: Meget tilfreds
- 5: Hverken eller
- 0: Meget utilfreds

Det samlede kvalitetsindeks for 2016 er 7,91.

## 2.2 Kundeklager

Midtjyske Jernbaners kunder har mulighed for at klage til Midtjyske Jernbaner ved telefonisk henvendelse, ved personlig henvendelse på Midtjyske Jernbaners kontor i Lemvig eller via mail, kontaktoplysninger findes på Midtjyske Jernbaners hjemmeside, [www.mjba.dk](http://www.mjba.dk)

## 2.3 Rettidighed

Operatørpræsteret rettidighed er udtryk for hvilken rettidighed der leveres af Midtjyske Jernbaner som operatør. Dvs. at der kun er medregnet forsinkede togankomster, hvor Midtjyske Jernbaner som operatør er skyld i forsinkelserne.

Midtjyske Jernbaner betegner et tog som rettidigt ved ankomst indenfor 2:59 minutter af det skemalagte.

Midtjyske Jernbaners operatørpræsterede rettidighed var 94,7 i 2016.