

Vejledende udtalelse

i Jernbanenævnets tilsyn med Lokalbanen A/S' overholdelse af Jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 28. Jernbanenævnets sag, JN36-00008.

Jernbanenævnets beslutninger om tilsyn

Jernbanenævnet besluttede på sit møde den 25. november 2011 at indlede tilsyn med jernbanevirksomhedernes overholdelse af jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 28 om standarder for servicekvalitet og har ved brev af 13. januar 2012 over for blandt andet Lokalbanen A/S (Lokalbanen) igangsat dette.

Jernbanenævnet har på sit møde den 25. april 2014 behandlet sagen og vedtaget nedenstående.

Nævnets sammensætning under sagens behandling var følgende:

Nævningsformand: Vicedirektør Torben Sørensen

Nævningsmedlemmer: Dekan, lektor Troels Østergaard Sørensen, prodekan, professor Per Baltzer Overgaard, kontorchef Jacob Schaumburg-Müller, cheføkonom Martin Salamon, professor Bjarne Kjær Ersbøll og chefkonsulent Alex Landex.

Tilsynets baggrund

Jernbanenævnet har i henhold til jernbanelovens¹ § 24, stk.1, en generel forpligtelse til at varetage tilsyns- og klagefunktioner på jernbaneområdet. Det følger endvidere af samme paragraf, at nævnet kan undersøge sager på eget initiativ eller efter klage.

Jernbanenævnets tilsyn omfatter både et retligt tilsyn og tilsyn med hensigtsmæssigheden af givne forhold.

Det følger endvidere af jernbanelovens § 24 b, at Jernbanenævnet fører tilsyn med overholdelsen af Europa-Parlamentets og Rådets forordning nr. 1371/2007 om jernbanepassageres rettigheder og forpligtelser². Tilsynet omfatter blandt andet jernbanevirksomhedernes overholdelse af forordningen.

Det følger af Jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 2, stk.1-2, at forordningen finder anvendelse på jernbanevirksomheder, der har EU-licens, hvilket alle jernbanevirksomheder i Danmark er i besiddelse af. Medlemssta-

¹ Lovbekendtgørelse nr. 1249 af 11. november 2010 af lov om jernbane.

² Europa-Parlamentets og Rådets forordning nr. 1371/2007 om jernbanepassageres rettigheder og forpligtelser af 23. oktober 2007 (Jernbanepassagerrettighedsforordningen).

terne har, jf. forordningens artikel 2, stk. 4, haft mulighed for at fritage visse typer af personbefordring fra forordningen. Der er ikke fra dansk side indrømmet nogen fritagelser herfra.

Forordningens artikel 28 om standarder for servicekvalitet har følgende ordlyd:

”

1. *Jernbanevirksomhederne skal opstille servicekvalitetsstandarder og indføre et kvalitetsstyringsystem til opretholdelse af servicekvaliteten. Servicekvalitetsstandarderne skal som minimum omfatte punkterne i bilag III.*
2. *Jernbanevirksomhederne skal overvåge deres eget præstationsniveau på grundlag af servicekvalitetsstandarderne. Jernbanevirksomhederne offentliggør hvert år en rapport om deres servicekvalitetsniveau sammen med deres årsberetning. Rapporterne om servicekvalitetsniveauet skal offentliggøres på jernbanevirksomhedernes websted. Disse rapporter skal endvidere gøres tilgængelige på det Europæiske Jernbaneagents websted.”*

Forordningens bilag III er sålydende:

”MINIMALE STANDARDER FOR SERVICEKVALITET

- *Oplysninger og billetter*
- *Forbindelsers punktlighed og generelle principper for behandling af trafikforstyrrelser*
- *Aflysninger af togforbindelser*
- *Rengøring af togvogne og stationsbygninger (luftkvalitet i vognene, hygiejneniveauet på toiletterne osv)*
- *Tilfredshedsundersøgelser blandt kunderne*
- *Klagebehandling, refusion og erstatning for ikke-opfyldelse af servicekvalitetsstandarderne*
- *Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer.”*

Jernbanenævnet har på denne baggrund ved sit brev af 13. januar 2012 anmodet blandt andet Lokalbanelen om dokumentation for overholdelse af forordningens artikel 28 samt bilag III for såvel året 2010 som 2011.

Jernbanenævnet henlede endvidere opmærksomheden på en vejledende skrivelse fra EU Kommissionen af 29. marts 2011³ vedrørende definition af servicekvalitetsstandarder og minimumskrav til servicekvalitetsrapporternes indhold.

Jernbanevirksomhedens efterlevelse af enkeltkrav, der ved forordningens øvrige bestemmelser eller ved vejledende skrivelser fra Kommissionen knytter sig til ovennævnte servicekvalitetsområder, er ikke omfattet af nærværende tilsyn.

Jernbanenævnet tager ved dette tilsyn som udgangspunkt heller ikke nærmere stilling til kvaliteten af Lokalbanens servicekvalitetsstandarder og kvalitetsstyringsystem.

Ved mail af 5. marts 2012 til Lokalbanen erindrede Jernbanenævnet om besvarelse af nævnets tilsynsspørgsmål, og ved mail af 13. marts 2012 anmodede Lokalbanen om udsættelse af svarfristen.

Herefter meddelte Jernbanenævnet ved mail af 13. marts 2012 fristudsættelse til den 27. april 2012, og den 26. april 2012 modtog nævnet en redegørelse fra Lokalbanen.

Som vejledning med hensyn til opfyldelse af kravene efter forordningens artikel 28, sendte Jernbanenævnet den 8. maj 2013 materiale fra en parallel tilsynssag.

Lokalbanen meddelte herefter ved mail af 17. maj 2013, at man efter gennemgang af det tilsendte materiale havde kunnet konstatere, at Lokalbanen havde brug for yderligere fristudsættelse til den 1. januar 2014 med henblik på at sikre overholdelsen af forordningens krav.

Jernbanenævnet meddelte herefter ved brev af 17. juni 2013 fristudsættelse til den 1. januar 2014.

Lokalbanen fremsendte ved mail af 10. januar 2014 følgende materiale:

- Brev af 10. januar 2014 til Jernbanenævnet med bilagene 1-13:
 - o Bilag 1: Kundeundersøgelse 2013.
 - o Bilag 2: Skema med statistik vedrørende kundeklager.
 - o Bilag 3: Skema med statistik vedrørende tider for besvarelse af kundeklager i perioden 01.01.2013 til 31.12.2013.
 - o Bilag 4: Skema med statistik vedrørende rettidighed for 2013.
 - o Bilag 5: Skema med statistik vedrørende aflysninger 2013.
 - o Bilag 6: Brev af 7. december 2012 fra Lokalbanen til Movia vedrørende kvalitetshandlingsplan for 2013.

³Dokument "Rail Service Quality Standards and Reports Publication Procedure and Contents" dateret JS/290311, fremsendt fra EU Kommissionen til Jernbanenævnet ved mail af 13. maj 2011.

- Bilag 7: Brev af 30. november 2012 fra Lokalbaneln til Movia om status vedrørende kvalitetshandlingsplan 2012.
- Bilag 8: Notat af 5. juli 2013 fra Movia vedrørende kvalitetskontrol foretaget den 2. juli 2013.
- Bilag 9: Skema med fejlstatistik for tog, uge 53.
- Bilag 10: Skema med fejlstatistik på billet- og klippeautomater, uge 48.
- Bilag 11: Visionsplan for Lokalbaneln 2012-2025.
- Bilag 12: Lokalbanelns servicekvalitetsrapport 2011.
- Bilag 13: Lokalbanelns servicekvalitetsrapport 2012.

Som yderligere vejledning med hensyn til opfyldelse af kravene efter forordningens artikel 28, sendte Jernbanelnævnet den 3. marts 2014 mail til Lokalbaneln med supplerende materiale fra en parallel tilsynssag.

Den 13. marts 2014 fremsendte Lokalbaneln mail til Jernbanelnævnet vedhæftet:

- Servicekvalitetsstandarder for Lokalbaneln A/S – 2014, version 1.

Jernbanelnævnets gennemgang af Lokalbanelns oplysninger

Opstilling af servicekvalitetsstandarder:

Servicekvalitetsstandarder for Lokalbaneln fremgår af jernbaneln virksomhedens hjemmeside⁴ herunder navnlig dokumentet "Servicekvalitetsstandarder for Lokalbaneln A/S – 2014, version 1"⁵ som findes på hjemmesiden under fanbladet "Kundeservice".

Ad Oplysninger og billetter

Oplysninger om køreplaner, takstzoner, billetter, priser, rejseregler m.m. findes på Lokalbanelns hjemmeside, ligesom oplysninger om køreplaner og takstzoner også findes i Lokalbanelns tog og på Lokalbanelns stationer.

Lokalbaneln er omfattet af hovedstadens fælles takst-samarbejde, hvilket betyder, at Lokalbanelns kunder kan benytte sig af mobilbillet-løsningerne, der gælder for hele takstområde H. Desuden har alle Lokalbanelns tog billetautomater, hvor kunderne kan købe en billet mod kontant betaling.

⁴<http://www.lokalbanen.dk/>

⁵ <http://www.lokalbanen.dk/kundeservice/servicekvalitetsstandarder>

Kunderne kan endvidere købe billetter/Flex-Rejsekort og tanke op på rejsekort samt blive personligt betjent på følgende af Lokalbansens stationer i de neden for anførte åbningstider, som fremgår af hjemmesiden:

- Frederiksværk Station, mandag-fredag mellem kl. 7:00-17:00.
- Helsingør Station, mandag-fredag mellem kl. 7:00-17:00.
- Gilleleje Station, mandag-fredag mellem kl. 7:00-14:00.
- Fredensborg Station, mandag-fredag mellem kl. 6:50-13:45.
- Nærum Station, mandag-fredag mellem kl. 7:00-14:00.

Kunderne kan endvidere blive betjent telefonisk inden for tidsrum, som ligeledes fremgår af hjemmesiden.

Under rejsen bliver stationsankomster på alle Lokalbansens strækninger med undtagelse af Nærumbanen annonceret i togets højttalere samt på displays.

Lokalbanen udgiver køreplaner i brochurer og på hjemmeside, hvor der endvidere oplyses om køreplansændringer.

Nye standardkøreplaner offentliggøres senest 30 dage før ikrafttræden, imens særkøreplaner og midlertidige køreplaner offentliggøres senest 7 dage før ikrafttræden.

Ved pludseligt opståede arbejder samt uforudsete afvigelser orienteres der via højttalerudkald samt på hjemmesiden.

Der gennemføres årlige undersøgelser af passagerernes tilfredshed (omtalt nærmere i afsnittet nedenfor om tilfredshedsundersøgelser) og disse omfatter både passagerernes generelle tilfredshed med informationer på stationer og i tog, ligesom undersøgelserne også vedrører tilfredsheden med mulighederne for billetkøb.

Ad forbindelsers punktlighed og generelle principper for behandling af trafikforstyrrelser

Lokalbanen definerer et tog som rettidigt, når det ankommer til en registreringsstation senest 4:59 minutter efter det i køreplanen oplyste tidspunkt.

Lokalbanens mål for rettidighed er, at mindst 97 % af togene skal være rettidige. Rettidigheden måles på udvalgte registreringsstationer, så der opnås et retvisende billede. Passagerer kan søge information om Lokalbansens rettidighed på hjemmesiden, hvor rettidigheden offentliggøres månedligt.

Som eksempel på Lokalbansens statistik vedrørende rettidighed har Lokalbanen fremsendt skema med registreringer herom for december 2013 (bilag 4 til Lokalbansens mail af 10. januar 2014 til Jernbanenævnet).

Ved planlagte ændringer i togdriften i forhold til normalkøreplanen annonceres dette både på hjemmesiden samt på de enkelte stationer ved opslag og eventuelt ved højtalerudkald. DR's trafikradio informeres ligeledes, ligesom ændringer indlægges i www.rejseplanen.dk.

Ved akut opståede ændringer i trafikafviklingen annonceres dette via højtalerudkald på stationerne, på hjemmesiden samt ved information til DR's trafikradio.

På hjemmesiden kan passagerer endvidere finde information om Movia Rejsegaranti⁶, der gælder for forsinkelser over 20 minutter, samt hvorledes der ansøges om ydelser efter rejsegarantiordningen.

Endvidere omfatter de årlige undersøgelser af kundernes tilfredshed blandt andet tilfredsheden med overholdelsen af køreplanen.

Ad Aflysning af togforbindelser

Lokalbanen definerer et tog som værende aflyst, når det ikke ankommer til en registreringsstation inden for 30 minutter i forhold til det oplyste tidspunkt i publikumskøreplanen.

Omfanget af aflysninger offentliggøres månedligt på hjemmesiden.

Som eksempel på Lokalbanens statistik vedrørende aflysninger har Lokalbanen fremsendt skema med registreringer herom for december 2013 (bilag 5 til Lokalbanens mail af 10. januar 2014 til Jernbanenævnet).

På Lokalbanens hjemmeside kan passagerer finde information om aflysning af togforbindelser, herunder også om rejsegarantiordningen.

Planlagte ændringer i togdriften i forhold til normalkøreplanen annonceres både på hjemmesiden samt på de enkelte stationer ved opslag og eventuelt ved højtalerudkald. DR's trafikradio informeres ligeledes, ligesom ændringer indlægges i www.rejseplanen.dk.

I tilfælde af forud kendte forhold, der medfører at normalkøreplanen ikke kan gennemføres i fuldt omfang, udarbejder Lokalbanen særkøreplaner for togdriften, hvor formålet er at genere kunderne mindst muligt, samt i det omfang det er muligt, at tilbyde kunderne det samme betjeningsomfang som i normalkøreplanen. Hvor det måtte være nødvendigt i forhold hertil, vil togafgange blive erstattet af bus- og/eller taxabetjening.

Ved akut opståede ændringer i trafikafviklingen annonceres dette via højtalerudkald på stationerne samt ved information til DR's trafikradio.

⁶ <http://www.lokalbanen.dk/kundeservice/movia-rejsegaranti>

Lokalbanen iværksætter i disse situationer en trafikal nødplan med henblik på at opretholde den bedste betjening af flest mulige passagerer, herunder eksempelvis at erstatte togafgange med bus- og/eller taxabetjening. Disse nødplaner træder i kraft i de tilfælde, hvor Lokalbanens kunder bliver forsinket mere end 60 minutter eller vil miste dagens sidste forbindelse med Lokalbanens tog.

I øvrigt henvises til afsnittet oven for om punktlighed og principper for behandling af trafikforstyrrelser.

Ad Rengøring af togvogne og stationsbygninger (luftkvalitet i vognene, hygiejneniveau på toiletter osv)

Lokalbanen informerer om rengøring af togvogne og stationsbygninger på hjemmesiden.

Lokalbanens tog bliver rengjort indvendigt for hvert driftsdøgn. Herudover hovedrengøres togene én gang årligt.

Lokalbanens ventesale og toiletter på stationerne bliver rengjort to gange om ugen.

Graffiti fjernes hurtigst muligt på tog, imens graffiti på perroner og stationer fjernes regelmæssigt.

Lokalbanens perroner rengøres ugentligt. Skrald og ukrudt fjernes løbende efter behov.

Lokalbanen sikrer ved planlagte eftersyn af togene, at togenes ventilationssystemer er velfungerende.

De årlige undersøgelser af kundetilfredsheden, jf. nedenfor, omfatter blandt andet tilfredsheden med den indvendige og den udvendige rengøring af tog.

Ad Tilfredshedsundersøgelse blandt kunderne

Lokalbanen gennemfører årligt en kundetilfredshedsundersøgelse blandt de rejsende i Lokalbanens tog og informerer herom på hjemmesiden.

Som eksempel på afrapportering af den årlige kundeundersøgelse har Lokalbanen fremsendt "Kundeundersøgelse 2013" (bilag 1 til Lokalbanens mail af 10. januar 2014 til Jernbanenævnet).

Undersøgelserne foretages hos mindst 100 respondenter for hver af Lokalbanens fem strækninger ved uddeling af spørgeskema ved indstigning, som afleveres ved udstigning. Spørgeskemaerne uddeles til rejsende over 13 år fordelt over alle ugens dage og i tidsrum, som afspejler passagermængderne. Undersøgelserne baseres på følgende spørgsmål til hver enkelt respondent:

Hvor tilfreds er du med:

1. Information på den station, hvor du steg på dette tog?
2. Muligheden for at købe billet til denne rejse?
3. Informationen i dette tog (køreplaner, skiltning, højtalerinformation, information om forsinkelser mv.)?
4. Muligheden for at få en siddeplads i dette tog?
5. Trygheden i dette tog?
6. Temperaturen i dette tog?
7. Ventilationen i dette tog?
8. Indvendig rengøring herunder fjernelse af graffiti i dette tog?
9. Udvendig rengøring herunder fjernelse af graffiti i dette tog?
10. Vedligeholdelsen af dette tog?
11. Din rejse ombord i dette tog alt i alt?
12. Overholdelse af køreplanen for (banens navn) generelt?
13. Overholdelse af korrespondancer med tog, bus eller færge for (banens navn) generelt?
14. Mulighederne for at kontakte Lokalbanen og få almen information og svar på spørgsmål?

Resultaterne fra kundernes besvarelser af ovennævnte spørgsmål omregnes til et samlet kvalitetsindeks på en følgende skala fra 1 til 5:

5: Meget tilfreds

4: Tilfreds

3: Hverken eller

2: Utilfreds

1: Meget utilfreds

Lokalbanen behandler positiv og negativ kritik. Endvidere følges op på forslag til forbedringer fra kunderne, hvis kvalitetsindekset scorer under 3,00, eller hvis kvalitetsindekset falder med 1,00 eller mere i forhold til sidste års undersøgelse, eller hvis et enkelt spørgsmål i kundetilfredshedsundersøgelsen scorer under 2,50 kvalitetspoint.

Det samlede kvalitetsindeks for 2013 var 4,1.

Kundetilfredshedsanalyserne indgår i Lokalbanens kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvaliteten, jf. neden for.

Ad Klagebehandling, refusion og erstatning for ikke opfyldelse af servicekvalitetsstandarderne

Lokalbanens kunder har mulighed for at klage ved telefonisk henvendelse, ved personlig henvendelse på Lokalbanens personbetjente stationer, via mail eller via Lokalbanens hjemmeside.

Lokalbanen tilstræber at besvare kundeklager hurtigst muligt dog senest inden for 15 arbejdsdage. Sagsbehandlingstiden ved besvarelser af klager registreres og oplysninger herom samt øvrige oplysninger om klagebehandling findes på hjemmesiden.

Som eksempel har Lokalbanen fremsendt "Statistik på svartider i forbindelse med kundeklager" for perioden 1. januar 2013 til den 31. december 2013 (bilag 3 til Lokalbanens mail af 10. januar 2014 til Jernbanenævnet).

Lokalbanen fører endvidere statistik med hensyn til indholdet af modtagne klager. Som eksempel herpå har Lokalbanen fremsendt skemaet "Registrering af klager" med oplysninger om klager modtaget fra 29. november til 8. december 2013 (bilag 2 til Lokalbanens mail af 10. januar 2014 til Jernbanenævnet).

Med hensyn til refusion og erstatninger gælder Movias Rejsegarantiordning også ved rejser med Lokalbanen⁷. Heraf følger blandt andet, at såfremt Lokalbanens tog er mere end 20 min. forsinket, kan kunden tage en taxa og efterfølgende få refunderet udlæg op til kr. 300 for den del af turen, hvor det var planlagt at benytte Lokalbanen og såfremt forsinkelsen ikke var annonceret på hjemmesiden senest 24 timer forinden, og såfremt forsinkelsen ikke skyldes force majeure.

På hjemmeside informeres ligeledes om muligheden for at klage til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, idet der henvises til ankenævnets hjemmeside for nærmere information herom.

Ad Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer.

Servicekvalitetsstandarder vedrørende assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer findes blandt andet defineret i det særlige afsnit herom på hjemmesiden⁸.

Her er det blandt andet anført, at der er følgende indretninger og ordninger med henblik på at gøre det så let som muligt for handicappede og bevægelseshæmmede personer at rejse med Lokalbanen:

- Det muligt for rollator- og kørestolsbrugere at foretage spontane rejser, idet toge og perroner på en række stationer er i niveau, og at

⁷ <http://www.lokalbanen.dk/kundeservice/movia-rejsegaranti>

⁸ <http://www.lokalbanen.dk/kundeservice/handicapservice>

- togføreren alternativt og uden varsel vil være behjælpelig ved ind- og udstigning via en rampe.
- Alle lokalbanens tog har lavgulvsafsnit.

Kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvalitetsstandarder:

Lokalbanens kvalitetsstyringssystem, jf. nedenfor, er beskrevet i Lokalbanens redegørelse af 10. januar 2014 til Jernbanenævnet.

Kvalitetsstyringssystemet er grundlæggende baseret på den i figuren nedenfor viste "plan-do-check-act cirkel", hvor der arbejdes på at sikre niveauet på de definerede servicekvalitetsstandarder samt i øvrigt på en forbedret kundeoplevelse ved rejser med Lokalbanen.

Kvalitetsstyringsarbejdet tager overordnet udgangspunkt i, at Lokalbanen skal bidrage aktivt til at sikre et sammenhængende kollektivt trafiksystem af høj kvalitet i Nordsjælland.

I forlængelse heraf arbejdes der både med årsplaner for gennemførelse af besluttede kvalitetsaktiviteter samt med gennemførelse af visionsplaner, der strækker sig over en længere årrække. Lokalbanens visionsplan er tilgængelig på hjemmesiden⁹.

Lokalbanens kvalitetsstyring er baseret på en kombination af skriftlige og ikke-skriftlige procedurer, instruktioner, rutiner m.v. Kvalitetsstyringssystemet er grundlæggende baseret på to områder, hvor det ene sikrer gennemførelse af den daglige produktfrembringelse i henhold til det definerede kvalitetsniveau, og hvor det andet styrer kvaliteten, dvs. sikrer opfølgning og handling.

Lokalbanen illustrerer processerne og principperne i sit kvalitetsstyringssystem ved følgende Figur 1:

⁹ <http://www.lokalbanen.dk/om-lokalbanen/visionsplan>

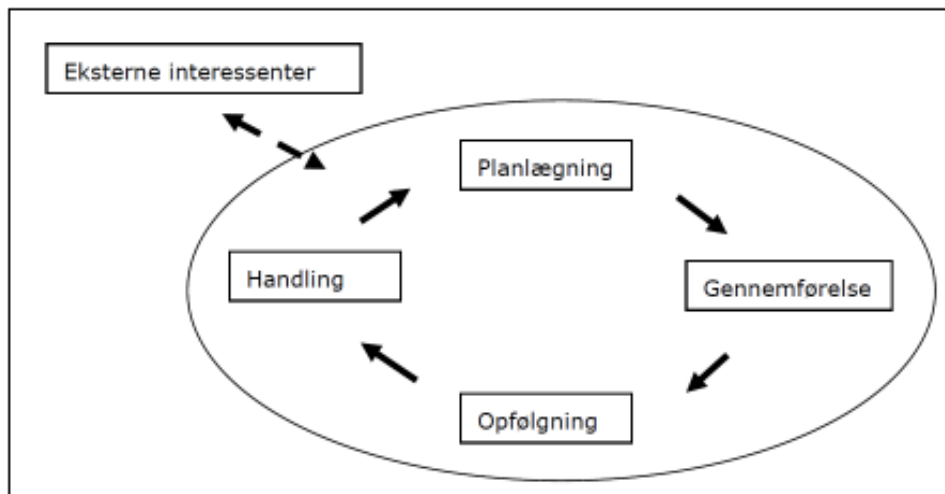


Fig.1 Kilde: Lokalbanens redegørelse af 10. januar 2014 til Jernbanenævnet

Aktiviteterne i ovenstående figur er i Lokalbanens redegørelse af 10. januar 2014 til Jernbanenævnet nærmere beskrevet således:

Planlægning

Lokalbanens planlægning af kvaliteten tager afsæt i en dialog med eksterne interessenter som fx. kunder, interesseorganisationer, kontraktudbydere, øvrige trafikselskaber i køreplanssamarbejdet i hovedstadsområdet, kommuner i Lokalbanens opland og Region Hovedstaden, kontraktuelle krav samt Lokalbanens definerede kundeservice-standarde. På den baggrund beslutes det på ledelsesniveau, hvilke aktiviteter der skal gennemføres for det kommende år, hvem der har ansvaret for gennemførelse, samt hvilke ressourcer (økonomisk og personalemæssigt) der skal allokeres til de specifikke aktiviteter. De besluttede aktiviteter dokumenteres i årlige handlingsplaner, som afrapporteres til Trafikselskabet Movia som en del af kontrakten.

Gennemførelse

Gennemførelse består overordnet af to områder.

Det ene område omfatter aktiviteter, der gennemføres i virksomheden hen over året med henblik på produktfrembringelse, herunder at sikre det rette kvalitetsniveau, herunder f.eks.:

- Rekruttering af personale med påkrævede personlige og faglige kompetencer i forhold til specifikke arbejdsopgaver
- Uddannelse og efteruddannelse af egne medarbejdere

- Udarbejdelse og implementering af køreplaner, herunder koordinering med øvrige interessenter gennem køreplanssamarbejdet i Hovedstadsområdet samt tidsmålinger på evt. nye køreplaner.
- Kravspecificering af opgaver, der ønskes løst af eksterne firmaer med efterfølgende kontraktindgåelse og løbende opfølgning på leverancer.
- Vedligeholdelse og renholdelse af rullende materiel, infrastruktur samt kunde-vendte faciliteter på stationer.
- Udarbejdelse og distribution af kundeventd informationsmateriale (fysisk såvel som digitalt).
- Besvarelse af kundehenvendelser
- Gennemførelse af kundeinformationskampagner
- Gennemførelse af kundetilfredshedsmålinger
- Vedligeholdelse af beredskabsplaner med henblik på at sikre driften i ekstrem-situationer

Gennemførelsen af ovenstående punkter er ifølge Lokalbanen sikret ved fastlæggelse af ansvar i organisationen med tilhørende økonomi samt drift af diverse systemer til at sikre styring og dokumentation af aktiviteterne. Aktiviteterne er dokumenteret på forskellige niveauer i forhold til virksomhedens hidtidige behov, herunder gennem de informationer, der er lagret i diverse it-systemer, som fx. styring af togvedligeholdelse.

Det andet område omfatter de aktiviteter, der gennemføres i virksomheden med henblik på gennemførelse af kvalitetshandlingsplaner. De enkelte aktiviteter i den årlige kvalitetshandlingsplan er forankret i organisationen med en ansvarlig chef samt evt. udførende medarbejdere med det daglige ansvar for aktiviteterne/projekterne. Disse aktiviteter dækker over såvel store anlægsprojekter som små enkeltstående opgaver, og styringen og dokumentationen af disse er derfor tilpasset den enkelte aktivitet.

Opfølgning

Lokalbanens opfølgning på servicekvalitetsstandarderne baseres overordnet på måling af følgende overordnede måleparametre:

- Kundetilfredshed
- Kundeklager
- Rettidighed
- Pålidelighed

Dertil kommer egenkontrol af:

- Rengøring af stationer og tog
- Vedligeholdelse af stationer og tog
- Klippe-korts- og billetautomater
- Oplysninger på stationer, i tog og på hjemmeside
- Gennemførelse på kvalitetshandlingsplaner

Ovenstående suppleres desuden med ekstern kontrol af kundeservicen udført af kontraktudbyder ved Trafikselskabet Movia. Som eksempel herpå har Lokalbanen fremsendt notat af 5. juli 2013 fra Trafikselskabet Movias eksterne kontrol (bilag 8 til Lokalbanens mail af 10. januar 2014 til Jernbanenævnet).

Den beskrevne opfølgning i forhold til Lokalbanens servicekvalitetsstandarder gennemføres med frekvenser som vist i Tabel 1 nedenfor:

Opfølgningsparameter	Frekvens
Kundetilfredshed	Årligt
Kundeklager	Kvartalsvist
Rettidighed	Månedligt + ad-hoc
Pålidelighed	Månedligt
Rengøring af tog	Dagligt
Rengøring af stationer	Ugentligt
Vedligeholdelse af stationer	Ugentligt
Vedligeholdelse af tog	Dagligt
Klippeautomater i tog	Dagligt
Billetautomater i tog	Ugentligt
Oplysninger på stationer, i tog og på hjemmeside	Ad-hoc
Ekstern kontrol af kundeservicen	Årligt

Tabel 1 Kilde: Lokalbanens redegørelse af 10. januar 2014 til Jernbanenævnet

Lokalbanen fremsender til Movia årlige handlingsplaner og efterfølgende statusredegørelser på opfølgningen i forhold til hvert års på kvalitetshandlingsplan (jf. som eksempler henholdsvis bilag 6 og bilag 7 til Lokalbanens mail af 10. januar 2014 til Jernbanenævnet).

Afrapportering:

Jernbanenævnet konstaterer, at Lokalbanen for 2011 og 2012 har offentliggjort årlige rapporter om virksomhedens servicekvalitet sammen med jernbanevirksomhedens årsberetninger på hjemmesiden¹⁰.

¹⁰ <http://www.lokalbanen.dk/om-lokalbanen/aarsrapporter>

Offentliggørelse på det Europæiske Jernbaneagenturs websted:

Jernbanenævnet har endvidere ved sin gennemgang foretaget den 20. marts 2014 af det Europæiske Jernbaneagenturs websted for offentliggørelse af danske jernbanevirksomheders servicekvalitetsrapporter ¹¹, konstateret, at Lokalbansen har uploadet servicekvalitetsrapporterne for 2011 og 2012 på dette websted.

Jernbanenævnets udtalelse

Bemærkninger om forordningens krav til kvalitetsstyringssystem

Forordningens artikel 28, stk. 1, fastlægger ikke nærmere krav til jernbanevirksomhedens opbygning af et kvalitetsstyringssystem inden for forordningens område eller til selve definitionen på en servicekvalitetsstandard.

I betragtning af forordningens uklarhed herom må jernbanevirksomhederne indrømmes en vis frihed.

Ved vurderingen af, om jernbanevirksomheden opfylder forordningens krav i forhold til kvalitetsstyringssystem og servicekvalitetsstandarder, finder Jernbanenævnet, at udgangspunktet bør være, hvilke minimumskrav der må antages at være nødvendige for, at hhv. kvalitetsstyringssystemet og servicekvalitetsstandarderne kan opfylde deres formål.

Kvalitetsstyringssystemer er de af en virksomheds ledelsessystemer, der har til formål at fastholde eller forbedre kvaliteten af en virksomheds produkter, således at forbrugernes behovstilfredsstillelse, som minimum, opretholdes ¹².

Jernbanenævnet bemærker i den forbindelse, at enhver jernbanevirksomhed, der opererer i Danmark, allerede gennem en årrække og i sammenhæng med sin sikkerhedscertificering har været underlagt myndighedskrav om etablering af et jernbanesikkerhedsledelsessystem med formålet at tilsikre virksomhedens eget ansvar for sikker drift i egen virksomhed. Denne forpligtigelse gælder bl.a. i henhold til artikel 4 i direktiv 2004/49/EF ¹³ (jernbanesikkerhedsdirektivet).

¹¹<http://www.era.europa.eu/Core-Activities/Pages/Registers.aspx>

¹² Jernbanenævnets konklusioner på dette område baserer sig bl.a. på rådgivning indhentet hos Dansk Standard, Rådgivning og Trafikstyrelsens Center for Jernbane september-december 2012.

¹³ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2004/49/EF af 29. april 2004 om jernbanesikkerhed i EU og om ændring af Rådets direktiv 95/18/EF om udstedelse af licenser til jernbanevirksomhed og direktiv 2001/14/EF om tildeling af jernbaneinfrastrukturkapacitet og opkrævning af afgifter for brug af jernbaneinfrastruktur samt sikkerhedscertificering (jernbanesikkerhedsdirektivet)

Mange af elementerne i jernbanesektorens sikkerhedsledelsessystemer er meget lig de ledelsessystemer og praksis, der også anbefales anvendt indenfor kvalitet, sikkerhed og sundhed på arbejdspladsen, miljøbeskyttelse, business excellence m.v.¹⁴.

Samtlige sikkerhedscertificerede jernbanevirksomheder i Danmark må således formodes allerede i dag at være bekendt med den systematik og strukturerede tilgang, der ligger til grund for sådanne ledelsessystemer¹⁵, herunder også i forhold til styringen af virksomhedens servicekvalitet.

Et kvalitetsstyringssystem i relation til jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 28 må, jf. ovenstående og almindelig kvalitetsstyringspraksis, forstås således, at jernbanevirksomheden skal kunne dokumentere, at denne i forhold til forordningens syv servicekvalitetsområder:

- har opstillet servicekvalitetsstandarder i henhold til forordningens bilag III,
- har udarbejdet handlingsplaner for de opstillede standarder,
- har gennemført resultatmåling vedrørende opretholdelse af standarderne,
- håndterer korrigerende og forebyggende handlinger,
- gennemfører evalueringer af resultatmålinger og handlingsplaner,
- har relevant overvågning og opfølgning indenfor området herunder med ledelsens involvering.

Jernbanenævnets generelle anbefalinger herom fremgår af **bilag 2**.

Bemærkninger til Lokalbanens dokumentation

Ved servicekvalitetsstandarder forstås sproglige beskrivelse af, hvilken servicekvalitet man som passager kan forvente inden for det pågældende område.

¹⁴ "En systembaseret fremgangsmåde. Anvendelsesvejledning i udformning og indførelse af et sikkerhedsledelsessystem indenfor jernbanesektoren ". Det Europæiske Jernbaneagentur 13. december 2010, version 1.0.

¹⁵ Krav til jernbanevirksomhedens sikkerhedsledelsessystem fremgår af Bekendtgørelse nr. 14 af 4. januar 2007 om sikkerhedscertifikat til jernbanevirksomheder og er bl.a., at virksomheden kan dokumentere sin sikkerhedspolitik og -mål, metoder og procedurer for risikovurdering, procedurer, der sikrer efterlevelse af gældende lovgivning, herunder Tekniske Specifikationer for Interoperabilitet, procedurer for ledelsens evaluering, procedurer for revision, procedurer for kommunikation og information, beredskabsplaner, procedurer ved hændelser eller andre sikkerhedsmæssige forhold, dokumentstyring, årlig sikkerhedsrapport m.v.

Jernbanenævnet konstaterer, at Lokalbanen har defineret servicekvalitetsstandarder om emnerne i henhold til forordningens Bilag III og offentliggjort et samlet dokument herom på hjemmesiden.

Servicekvalitetsstandarderne er således offentliggjort på en let tilgængelig måde over for passagererne.

Det kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvaliteten, som Lokalbanen har indført, opfylder de hovedkrav, som følger af forordningen med hensyn til kvalitetsstyringssystemets indretning.

Kvalitetsstyringssystemet ses således på det foreliggende grundlag at opfylde de ovenfor nævnte generelle minimumskrav med hensyn til udarbejdelse og gennemførelse af handlingsplaner for de opstillede servicekvalitetsstandarder, gennemførelse af resultatmålinger samt egenkontrol og evalueringer heraf samt opfølgning.

Endelig har Jernbanenævnet konstateret, at Lokalbanen opfylder kravene i forordningens artikel 28, stk. 2, 2.-4. pkt., hvorefter jernbanevirksomhederne hvert år skal offentliggøre rapporter om servicekvalitetsniveauet sammen med årsberetningen samt uploade servicekvalitetsrapporter på det Europæiske Jernbaneagenturs websted.

Jernbanenævnets beslutning

Med henvisning til bemærkningerne ovenfor om Lokalbanens opfyldelse af kravene efter jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 28 finder Jernbanenævnet, at denne tilsynssag kan afsluttes på det foreliggende grundlag.

Ovenstående vejledende udtalelse og beslutning offentliggøres på Jernbanenævnets hjemmeside.

P. N. V.

Torben Sørensen
Nævningsformand

Vedlagte Bilag:

Bilag 1: Oversigt af 25. april 2014 over sagens akter.

Bilag 2: Anbefalinger for så vidt angår passagerrettighedsforordningens krav om servicekvalitetsstandarder og kvalitetssystem.

BILAG 1: ----

BILAG 2: Anbefalinger for så vidt angår passagerrettighedsforordningens krav om servicekvalitetsstandarder og kvalitetsstyringssystem.

Opstille mål (Servicekvalitetsstandarder):

For at sikre, at en servicekvalitetsstandard overholdes, er det nødvendigt først at opstille standarder for servicekvaliteten og herefter at definere, hvordan der skal måles på, at virksomheden lever op til standarderne.

Artikel 28 henviser til bilag III, der oplister 7 områder, som virksomheden som minimum skal opstille servicekvalitetsstandarder for.

En standard for servicekvalitet bør beskrive, hvad kunderne kan forvente af virksomheden, hvis de benytter sig af virksomhedens produkter.

At sikre efterlevelse af en servicekvalitetsstandard er derfor ikke nødvendigvis det samme som at sikre, at evt. krav i en kontrakt med en trafikudbyder overholdes. Det vil eksempelvis ikke være meningsfuldt overfor en passager at give som information, at der max. må være x støvpartikler pr. cm², hvorimod en passager kan forholde sig til en beskrivelse af, hvor ofte toget rengøres eller kontrolleres.

Når virksomheden har opstillet standarder for servicekvaliteten bør denne formidles til kunden, så kunden oplyses om, hvad kunden kan forvente.

Handlingsplaner:

For hver servicekvalitetsstandard bør virksomheden opstille handlingsplaner, der underbygger standarderne, og der skal defineres målemetoder for om standarderne overholdes. Der skal med passende mellemrum følges op på status på handlingsplanerne.

Resultatmåling (Præstationsniveau):

For at måle virksomhedens præstationsniveau, vedrørende de opstillede standarder, bør virksomheden sikre

- at kunderne oplever at de får den forventede servicekvalitet (f.eks. tilfredshedsundersøgelse),
- at der følges op på henvendelser fra kunder (f.eks. klagebehandling),
- at handlingsplanerne overholdes.

Herudover bør virksomheden mindst en gang pr. år evaluere præstationen indenfor de enkelte servicekvalitetsstandarder.

Evaluering:

I forbindelse med den årlige evaluering bør virksomhederne tage stilling til, om kunderne oplever, at de får den kvalitet som de forventer. Virksomheden

skal dokumentere de beslutninger, der er truffet i forbindelse med evalueringen.

I henhold til Artikel 28 stk. 2 skal jernbanevirksomheden minimum en gang pr. år offentliggøre en rapport vedrørende overholdelse af servicekvalitetsstandarderne.

Ovenstående er eksemplificeret ved nedenstående oversigt og kan beskrives ved nedenstående model (**Figur 1**), der endvidere beskriver de procedurer og handlinger, der som minimum er nødvendige for at sikre et velfungerende kvalitetsstyringssystem.

Model for opstilling af servicekvalitetsstandarder og Metro Service A/S' underbyggende aktiviteter:

Servicekvalitetsstandard	Aktiviteter i Metro Service A/S vedrørende handlingsplan for servicekvalitetsstandarden
<p>Beskrive i korte og klare sætninger, hvad kunden kan forvente af servicekvaliteten for de forordningens bilag III nævnte områder.</p> <p>Disse servicekvalitetsstandarder foreslås samlet i et afsnit om Jernbanevirksomhedens servicekvalitetsstandarder på hjemmesiden.</p>	<p>Henvise til generel standard.</p> <p>Beskrive handlinger til opfølgning på opfyldelse af standarden, bl.a. egenkontrol, m.v.</p>

Figur 1

