

Årsrapport 2011 - Lokalbanens 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 jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser, artikel 28.

Rapporten redegør for Lokalbanens servicekvalitetsniveau for kalenderåret 2011 i forhold til Lokalbanens rolle som jernbanevirksomhed (operatør).

2. Servicekvalitetsstandarder

Lokalbanens servicekvalitetsniveau opgøres ved måling af følgende fire overordnede parametre:

- Kundetilfredshed
- Kundeklager
- Rettidighed
- Pålidelighed

2.1 Kundetilfredshed

Lokalbanen gennemfører årligt en kundetilfredshedsundersøgelse blandt de rejsende i Lokalbanens tog. Undersøgelsen baseres på følgende spørgsmål.

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 ovenstående spørgsmål omregnes til et samlet sammenvejede kvalitetsindeks på en skala fra 1 til 5, hvor skalaen er udtryk for følgende tilfredshedsgrad:

- 5: Meget tilfreds
- 4: Tilfreds
- 3: Hverken eller
- 2: Utilfreds
- 1: Meget utilfreds

Det samlede kvalitetsindeks for 2011 er 4,08.

2.2 Kundeklager

Lokalbanens kunder har mulighed for at klage til Lokalbanen ved telefonisk henvendelse, ved personlig henvendelse på Lokalbanens personbetjente stationer, via mail eller via Lokalbanens hjemmeside. Modtagne kundeklager registres og opgøres både i faktiske tal samt i forhold til antal kunder. Klager over udstedte kontrolafgifter indgår i opgørelsen. Opgørelsen af klager indeholder både berettigede og uberettigede klager.

Lokalbanen modtog i 2011 464 kundeklager, heraf 166 klager over udstedte kontrolafgifter.

De modtagne kundeklager svarer til 7,5 kundeklager pr. 100.000 kunder, heraf 2,7 kundeklager over udstedte kontrolafgifter pr. 100.000 kunder.

2.3 Rettidighed

Lokalbanens rettidighed opgøres på to forskellige måder; operatørpræsteret og kundeoplevelset.

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

Kundeoplevelset rettidighed er udtryk for den rettidighed som kunden oplever. Dvs. at alle forsinkede togafgange er medregnet, herunder forsinkelser der er forårsaget af udefrakommende forhold som fx vejrlig, mange rejsende, fejl ved infrastrukturen, afventning af andre tog samt uheld.

Tidsgrænsen for hvornår en togafgang regnes som forsinket er 4:59 min.

Lokalbanens operatørpræsterede rettidighed i 2011 er 99,5 %.

Lokalbanens kundeoplevede rettidighed i 2011 er 98,3 %.



2.4 Pålidelighed

Lokalbanens pålidelighed opgøres på to forskellige måder; operatørpræsteret og kundeoplevelset.

Operatørpræsteret pålidelighed er udtryk for hvilken pålidelighed der leveres af Lokalbanen som operatør. Dvs. at der kun er medregnet aflyste togafgange, hvor Lokalbanen som operatør er skyld i aflysningerne.

Kundeoplevelset pålidelighed er udtryk for den pålidelighed som kunden oplever. Dvs. at alle aflyste togafgange er medregnet, herunder aflysninger der er forårsaget af udefrakommende forhold som fx vejrlig, fejl ved infrastrukturen samt uheld.

Tidsgrænsen for hvornår en forsinket togafgang regnes som aflyst er 30:00 min.

Lokalbanens operatørpræsterede pålidelighed i 2011 er 99,9 %.

Lokalbanens kundeoplevede pålidelighed i 2011 er 99,9 %.