

Vejledende udtalelse

i Jernbanenævnets tilsyn med Nordjyske Jernbaner A/S' overholdelse af Jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 28. Jernbanenævnets sag, JN36-00014.

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 overfor blandt andet Nordjyske Jernbaner A/S (Nordjyske Jernbaner) igangsat dette.

Jernbanenævnet har senest på sit møde den 3. oktober 2014 behandlet sagen og vedtaget nedenstående.

Nævnets sammensætning under sagens behandling var følgende:

Nævningsformand: Prodekan, professor Per Baltzer Overgaard

Nævningsmedlemmer: Dekan, lektor Troels Østergaard Sørensen, 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 bestemmelse, 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 Nordjyske Jernbaner 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 Nordjyske Jernbaners servicekvalitetsstandarder og kvalitetsstyringssystem.

Den 28. september 2012 anmodede Jernbanenævnet Nordjyske Jernbaner om fremsendelse af en handlingsplan for gennemførelse af udestående spørgsmål til opfyldelse af kravene i forordningens artikel 28.

Nordjyske Jernbaners svar forelå den 30. november 2012.

Den 19. april 2013 konstaterede Jernbanenævnet, at Nordjyske Jernbaner fortsat ikke havde offentliggjort servicekvalitetsstandarder for samtlige områder efter forordningens bilag III. Endvidere var det ikke dokumenteret, at Nordjyske Jernbaner havde oprettet et kvalitetsstyringssystem samt offentliggjort årlige rapporter om servicekvalitetsniveauet.

Som supplerende vejledning med henblik på opfyldelse af forordningens krav, modtog Nordjyske Jernbaner den 21. februar 2013 Jernbanenævnets beslutninger i forhold til to andre jernbanevirksomheder.

Herefter anmodede Nordjyske Jernbaner om yderligere fristudsættelse, og den 19. april 2013 meddelte Jernbanenævnet fristudsættelse til den 1. juli 2013.

Den 1. juli 2013 og efterfølgende den 6. november 2013 fremsendte Nordjyske Jernbaner nærmere begrundede anmodninger om yderligere fristudsættelse, og den 7. november 2013 meddelte Jernbanenævnet fristudsættelse til den 15. december 2013.

Nordjyske Jernbaner vendte herefter tilbage ved mail af 12. december 2013 til Jernbanenævnet, hvori der med hensyn til opfyldelsen af forordningens krav henvises til jernbanevirksomhedens hjemmeside.

Som yderligere vejledning med hensyn til opfyldelsen af forordningens krav fremsendte Jernbanenævnet den 27. marts 2014 en række dokumenter fra en parallel tilsynssag. Samtidigt blev Nordjyske Jernbaner anmodet om at frem-

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.

sende dokumentation for overholdelsen af udestående spørgsmål i forhold til tilsynet senest den 1. maj 2014.

Herefter anmodede Nordjyske Jernbaner ved mail af 30. april 2014 om yderligere udsættelse til 15. maj 2014, og denne anmodning blev tiltrådt ved Jernbanenævnets mail af 1. maj 2014 til Nordjyske Jernbaner, hvormed Jernbanenævnet samtidigt som yderligere vejledning i forhold til opfyldelse af kravene i forordningens artikel 28 fremsendte materiale fra to senest afsluttede lignende tilsynssager⁴.

Nordjyske Jernbaner meddelte herefter ved mail af 15. maj 2014, at der nu var udarbejdet en beskrivelse af Nordjyske Jernbaners servicekvalitetsstandarder og at disse blev lagt på jernbanevirksomhedens hjemmeside.

Dernæst fremsendte Nordjyske Jernbaner ved mail af 30. maj 2014 følgende dokument om Nordjyske Jernbaners kvalitetsstyringssystem:

- Servicekvalitetsstandarder – opfølgning og rapportering, Nordjyske Jernbaner A/S, Maj 2014, version 1.

Jernbanenævnets gennemgang af Nordjyske Jernbaners oplysninger

Opstilling af servicekvalitetsstandarder:

Servicekvalitetsstandarder for Nordjyske Jernbaner fremgår af jernbanevirksomhedens hjemmeside⁵ herunder navnlig af dokumentet "Servicekvalitetsstandarder hos Nordjyske Jernbaner A/S", som nærmere gengivet neden for.

Ad Oplysninger og billetter

Oplysninger om Nordjyske Jernbaners køreplaner, takstzoner, billetter, priser, rejseregler m.m. findes på hjemmesiden.⁶ Køreplaner findes endvidere i Nordjyske Jernbaners tog, ligesom det på perronernes informationstavler fremgår, hvornår togene kører fra det pågældende standsningssted.

Nordjyske Jernbaner er omfattet af Nordjyllands Trafikselskabs takstsamarbejde, hvilket betyder, at trafikselskabets billetter og mobilbilletter er gældende. Der er i Nordjyske Jernbaners tog opsat billetmaskiner, hvor man kan

⁴ Jernbanenævnets sager JN36-00008 vedrørende Lokalbanelen og JN36-00009 vedrørende Regionstog.

⁵[http://www.njba.dk/kundeinformation-\(1\).aspx](http://www.njba.dk/kundeinformation-(1).aspx).

⁶ www.njba.dk.

købe billet mod kontant betaling. Ved billetmaskinen findes information om zoneafstande mens priserne fremgår af billetmaskinens display.

På Skagen og Hirtshals stationer er opsat billetmaskiner, hvor der kan betales med kreditkort. Billetmaskinerne kan udskrive bestilte billetter, pladsbilletter til DSB samt sælge lokale billetter og billetter til DSB tog. I Skagen og Hirtshals er der også mulighed for optankning af Rejsekort.

Nordjyske Jernbaners telefoner betjenes mandag til fredag fra kl. 06.00 til kl. 19.00, hvor der gives oplysninger om afgangstider, priser og andre forhold i forbindelse med rejse på Nordjyske Jernbaners strækninger. Udenfor Nordjyske Jernbaners åbningstid henvises til Nordjyllands Trafikselskabs kundeservice og til Nordjyske Jernbaners hjemmeside.

Under rejsen annonceres næste standsningssted via informationskærme og højtalerinformation. Nordjyske Jernbaners tog standser, hvis der er trykket for stop inde i toget eller på perronen.

Nordjyske Jernbaners har normalt køreplansskifte en gang årligt og køreplanerne udgives hjemmesiden samt trykkes i et mindre oplag, der findes i toget. Det er Nordjyske Jernbaners mål, at køreplanerne er tilgængelige på hjemmesiden senest 3 uger før køreplansskifte. Nordjyske Jernbaners køreplaner kan også ses via Nordjyllands trafikelskabs hjemmeside⁷ og www.rejseplanen.dk.

Køreplansændringer i forbindelse med sporarbejder eller midlertidige ændringer offentliggøres senest en uge før. Samtidig med, at der sker opdatering på hjemmesiden, vil det fremgå af informationskærme i toget, at der er køreplansopdateringer på hjemmesiden. Ved pludseligt opståede ændringer orienteres via opslag på standsningssteder og via højtaler og informationskærme i toget.

Det kontrolleres dagligt, at billetmaskinerne fungerer korrekt.

Nordjyske Jernbaners levering af oplysninger i forhold til kunderne indgår i de løbende undersøgelser af kundetilfredsheden og er også i øvrigt genstand for overvågning og opfølgning som led i Nordjyske Jernbaners kvalitetsstyringsystem, jf. neden for.

Ad forbindelsers punktlighed og generelle principper for behandling af trafikforstyrrelser

I henhold til Nordjyske Jernbaners kontrakt med Nordjyllands Trafikselskab defineres et tog som rettidigt, når det ankommer til en registreringsstation senest 02:39 minutter efter det oplyste tidspunkt i køreplanen.

⁷ www.nordjyllandstrafikselskab.dk

Nordjyske Jernbaners mål for rettidighed er 97,0, dvs. at 97 % af togene skal være rettidige. Rettidigheden måles på nogle udvalgte registreringsstationer, så der opnås et retvisende billede af regulariteten.

Nordjyske Jernbaners rettidighed offentliggøres på hjemmesiden én gang årligt.

Planlagte ændringer i forhold til normalkøreplanen annonceres via informationstavler i tog, opslag på stationer, hjemmesiden, Nordjyllands trafikskabs og om muligt via www.rejseplanen.dk.

Ved akut opståede ændringer i trafikafviklingen annonceres dette ved højttaler udkald i toget, information på hjemmesiden og derudover eventuelt via trafikradioen efter en konkret vurdering af behovet herfor.

På hjemmesiden informeres om reglerne for Nordjyllands Trafikskabs rejsegaranti, der ydes ved forsinkelser over 20 minutter og som ikke skyldes force majeure.

Rettidigheden af Nordjyske Jernbaners tog indgår i de løbende undersøgelser af kundetilfredsheden, ligesom opfølgning og overvågning i forhold til rettidighed indgår i Nordjyske Jernbaners kvalitetsstyringsystem, jf. neden for.

Ad Aflysning af togforbindelser

I henhold til Nordjyske Jernbaners kontrakt med Nordjyllands Trafikskab foreligger der en aflysning hver gang en afgang ikke bliver gennemført. I overensstemmelse med Nordjyske Jernbaners målsætning er pålideligheden meget høj, hvilket fremgår af de opgørelser, der årligt offentliggøres på hjemmesiden.

På hjemmesiden offentliggøres aflysninger af tog samt forsinkelser, herunder også om Nordjyllands Trafikskabs rejsegaranti. I henhold til Nordjyske Jernbaners kontrakt med trafikskabet offentliggøres forsinkelser på 20 min eller derover på trafikskabets hjemmeside under trafikservice.

Planlagte ændringer i togdriften i forhold til normalkøreplanen offentliggøres på hjemmesiden, ved opslag på stationerne og via informationsskærme i togene.

I tilfælde af planlagte ændringer i forhold til normalkøreplanen udarbejdes særlige køreplaner, hvoraf ændringer og evt. erstatningsbefordring fremgår. Sådanne ændringer planlægges til udførelse i perioder, hvor det påvirker passagererne mindst muligt.

Akut opståede ændringer informeres via hjemmesiden.

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

Nordjyske Jernbaner disponerer ikke over stationsbygninger, men arealer med adgangsveje, perroner, venteskure, parkeringspladser og cykelparkering, som soignereres ugentligt.

Skrald og ukrudt fjernes løbende efter behov.

Nordjyske Jernbaners tog bliver rengjort for hvert driftsdøgn og hovedrengøres årligt.

Nordjyske Jernbaner sikrer ved planlagte eftersyn af togene, at ventilations-systemer er velfungerende.

Tilfredsheden med Nordjyske Jernbaners rengøring indgår i de løbende undersøgelser af kundetilfredsheden, ligesom overvågning og opfølgning i forhold til rengøring også i øvrigt indgår i Nordjyske Jernbaners kvalitetsstyringssystem, jf. neden for.

Ad Tilfredshedsundersøgelse blandt kunderne

I henhold til kontrakten med trafikselskabet foretages kundeundersøgelser hvert kvartal.

Nordjyske Jernbaner informerer årligt via hjemmesiden om resultatet af de gennemførte kundeundersøgelser.

Kundeundersøgelsen foregår ved, at interviewer fra Nordjyllands Trafikselskab kommer rundt i toget og stiller følgende bl.a. følgende spørgsmål:

I forhold til den enkelte rejse:

- Togets overholdelse af køreplanen
- Mulighed for siddeplads
- Siddekomfort
- Togpersonalets service og fremtræden
- Indeklima i toget (temperatur, udluftning, træk mv.)
- Indvendig rengøring i toget
- Indvendig vedligeholdelse i toget
- Støjniveauet i toget (fra motor, ventilationssystem, døre m.m)
- Information i toget om næste stop (display og udråb)
- Rejsetiden for denne tur.

I forhold til jernbaneselskabet:

- Togets afgang- og ankomsttidspunkter
- Antallet af afgang på denne togrute
- Information ved forsinkelser og udgåede ture
- Information ved stationerne
- Venteforhold ved stationerne
- Muligheder for omstigning til andre ruter
- Ventetiden ved skift til andre tog eller busser

Spørgsmålene besvares på en skala fra 0 – 5. Nordjyske Jernbaners mål er, at den gennemsnitlige score på denne skala som minimum skal udgøre 3,88.

Resultaterne samles af Nordjyllands Trafikselskab forud for den årlige offentliggørelse på Nordjyske Jernbaners hjemmeside.

Nordjyske Jernbaner målsætning er endvidere at følge op på forslag til forbedringer fra kunderne og at foretage justeringer i forhold til resultatet af kundetilfredshedsundersøgelserne.

Kundetilfredshedsundersøgelserne indgår i Nordjyske Jernbaners kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvaliteten, jf. neden for.

Ad Klagebehandling, refusion og erstatning for ikke opfyldelse af servicekvalitetsstandarderne

Nordjyske Jernbaners kunder har mulighed for at klage via brev, e-mail eller telefonisk henvendelse til administrationskontoret. Alle henvendelser bevares inden 5 arbejdsdage skriftligt ved mail eller brev.

Alle henvendelser registres med kategori (forsinkelser, aflysning, personale, information, manglende mulighed for siddeplads). Oversigten gennemgås en gang årligt med Nordjyllands Trafikselskab, mens Nordjyske Jernbaner foretager løbende justeringer, når/hvis det er muligt i forhold til driften.

Vedrørende refusion og erstatninger gælder reglerne for Nordjyllands Trafikselskabs rejsegaranti, og udbetaling sker via Nordjyllands Trafikselskab.

Rejsegarantien gælder, medmindre det som følge af force majeure ikke har været muligt at opretholde driften. Driftsforstyrrelser, som følge af force majeure, oplyser Nordjyske Jernbaner om via hjemmesiden.

⁸ Jf. Nordjyske Jernbaners forretningsbetingelser, § 4.

Kunder informeres om mulighed for at klage til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, idet der til nærmere information herom henvises til Ankenævnet for Bus, Tog og Metros hjemmeside.

Indholdet af modtagne klager samt klagebehandlingen og opfølgninger i forhold hertil indgår i Nordjyske Jernbaners kvalitetsstyringssystem, jf. neden for.

Ad Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer.

Kørestolsbrugere kan rejse med Nordjyske Jernbaners tog uden nogen nærmere aftale. De fleste af Nordjyske Jernbaners perroner passer i niveau med Nordjyske Jernbaners tog. I Nordjyske Jernbaners tog, lige inden for dørene ved trappen, findes en rampe til at lægge ud mellem tog og perron til brug for indstigning med kørestol. Er kørestolsbrugeren eller evt. medhjælper ikke i stand til selv at betjene rampen, kan man ved henvendelse til lokomotivføreren få hjælp til ind- og udstigning.

Alle tog hos Nordjyske Jernbaner har vogne med lavgulv og flexrum med god plads til bl.a. kørestolsbrugere.

På hjemmesiden er der vejledning til handicappede og formular til bestilling af handicapkørsel.

Opfølgning og overvågning med assistancen til handicappede indgår i Nordjyske Jernbaners kvalitetsstyringssystem, jf. neden for.

Kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvalitetsstandarder:

Dokumentet om Nordjyske Jernbaners kvalitetsstyringssystem "Servicekvalitetsstandarder – opfølgning og rapportering, Maj 2014, version 1" indeholder følgende skema:

Skema – Nordjyske Jernbaners kvalitetsstyring i forhold til servicekvalitetsstandarder:

Punkt	Ansvarlig	Metode	Opfølgning	Rapportering	Ledelsesopfølgning
Oplysninger og Billetter	Driftsafdelingen.	Køreplaner og informationer offentliggøres via hjemmesiden og trykt i toget samt på stands-	Løbende kontrol ved egne medarbejdere og evt. opfølgning	Årlig gennemgang af henvendelser fra kunder.	Årlig gennemgang på ledermøde samt med Nordjyllands Trafiksel-

		ningsstederne.	på hen- vendelser fra kun- der.		skab.
Rettidig- hed	Driftsafde- lingen.	Ved større for- sinkelser infor- meres via hjemmesiden. Målet er en ret- tidighed på mindst 97%. Rettidigheden vises årligt på hjemmesiden. Medarbejderne informerer på medarbejdermø- der og samar- bejdsudvalg.	Månedlige rapporter, der kvar- talsvis indberet- tes til trafiksel- skabet.	Driftsche- fen orien- teres af stations- bestyreren ved større forsinkel- ser. Tages op på ad hoc møder i driftsaf- delingen.	Der foreta- ges løben- de korrige- rende handling.
Rengø- ring af tog	Driftsafde- lingen.	Togene skal fremstå rene og pæne. Der fore- tages rengøring en gang i drifts- døgnet. Hoved- rengøring fore- tages en gang årligt. Rengørin- gen foretages dels af entrepre- nør og dels af egne medarbej- dere.	Der fore- tages løbende kontrol af afdelin- gens egne medar- bejdere.	Ved ure- gelmæs- sigheder rapporte- res til driftsche- fen, der foranledi- ger korri- gerende handlin- ger.	Driftsche- fen oriente- rer på le- dermøder ved æn- dringer og korrigeren- de.
Rengø- ring af stands- ningsste- der	Infrastruk- turafdelin- gen	Perroner og adgangsveje skal fremstå pæne og ryddelige. Sne og is fjernes hurtigst muligt og der foretages forebyggende handling ved vinterlig.	Der fore- tages løbende kontrol af afdelin- gens egne medar- bejdere.	Ved ure- gelmæs- sigheder rapporte- res til infrastruk- turchefen, der foran- lediger korrige-	Infrastruk- turchefen orienterer på leder- møder ved ændringer og korrige- rende

				rende handlinger	
Kundetilfredshed	Driftsafdelingen	Kundetilfredsundersøgelser foretages kvartalsvis. Undersøgelsen foretages af Nordjyllands Trafikselskab som en del af kontrakten med Nordjyske Jernbaner. Der beregnes en kvartalsvis score og en samlet for året.	Med baggrund i kundetilfredsheden vurderes, om der skal foretages korrigerende handlinger. Tages op på årligt møde med trafikskabet.	Hvert kvartal modtages rapport, der analyseres og fremlægges for ledergruppen samt orientering på medarbejdermøder og samarbejdsudvalg.	Kvartalsvise rapporter gennemgås på ledermøde
Klagebehandling	Driftsafdelingen	Klager indgives skriftligt og gerne på mail som fremgår af hjemmesiden. Klager besvares som udgangspunkt alle hverdage. Kan der ikke svares fyldestgørende med det samme, sendes en kvittering for modtagelse med angivelse af, hvornår kunden kan forvente svar.	Alle henvendelser registreres under emner. Det vurderes straks, om henvendelsen giver anledning til korrigerende handlinger, påtaler eller andre justeringer.	Den årlige opgørelse fremsendes til trafikskabet og indgår i det årlige opfølgingsmøde.	Driftschefen orienterer på ledermødet, hvis der er henvendelser af generel karakter, der har givet anledning til ændringer, påtaler eller justeringer.
Assistance til handicappede	Driftsafdelingen	Handicappede skal kunne komme med toget uden pro-	Driftschefen følger op på henvend-	Ved forudgående henvendelse til	Driftschefen orienterer på ledermøde,

		blemer. I alle tog er der ved indgangene placeret en rampe for indstigning med kørestole. Såfremt der ikke er hjælpere med, skal togets lokomotivførere og togpersonale være behjælpelige med udlægning af rampen. Handicappede kan tage med uden forudgående aftaler, men skal sørge for, at togets personale bliver opmærksomt, hvis der er brug for hjælp.	delser fra kunder eller medarbejdere og foranlediger eventuelle korrigerende handlinger.	driftscenret orienteres togets personale for hjælp.	hvis der er behov for ændringer eller justeringer.
--	--	---	--	---	--

Afrapportering:

Jernbanenævnet konstaterer, at Nordjyske Jernbaner på hjemmesiden⁹ for året 2012 har offentliggjort en rapport om virksomhedens servicekvalitet sammen med jernbanevirksomhedens årsberetning.

Offentliggørelse på det Europæiske Jernbaneagenturs websted:

Jernbanenævnet konstaterer endvidere, at Nordjyske Jernbaner på det Europæiske Jernbaneagenturs websted for offentliggørelse af danske jernbanevirksomheders servicekvalitetsrapporter¹⁰, har uploadet en servicekvalitetsrapport for 2012.

⁹ <http://www.njba.dk/kundetilfredshed.aspx>

¹⁰ https://eradis.era.europa.eu/interop_docs/ruSQPreports/search_results.aspx

Jernbanenævnets vejledende udtalelse

Bemærkninger om forordningens krav til kvalitetsstyringssystem

Forordningens artikel 28, stk. 1, fastlægger ikke nærmere krav til jernbanevirksomhedens opbygning af et kvalitetsstyringssystem indenfor 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 af forbrugernes behovstilfredsstillelse, som minimum, opretholdes ¹¹.

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 ¹² (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. ¹³.

Samtlige sikkerhedscertificerede jernbanevirksomheder i Danmark må således formodes allerede i dag at være bekendt med den systematik og strukturere-

¹¹ Jernbanenævnets konklusioner på dette område baserer sig bl.a. på rådgivning indhentet hos Dansk Standard, Rådgivning og Trafikstyrelsens Center for Jernbane september-december 2012.

¹² 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)

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

de tilgang, der ligger til grund for sådanne ledelsessystemer ¹⁴, 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,
- foretager resultatmåling vedrørende opretholdelse af standarderne,
- håndterer korrigerende og forebyggende handlinger,
- gennemfører evalueringer af resultatmålinger og handlingsplaner,
- foretager relevant overvågning og opfølgning indenfor området herunder med ledelsens involvering.

Jernbanenævnets generelle anbefalinger herom fremgår af bilag 1.

Bemærkninger til Nordjyske Jernbaners dokumentation

Jernbanenævnet konstaterer, at Nordjyske Jernbaner har defineret servicekvalitetsstandarder om emnerne i henhold til forordningens Bilag III og offentliggjort disse på hjemmesiden.

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

Det kvalitetsstyringssystem til opretholdelse af servicekvaliteten, som Nordjyske Jernbaner har indført, opfylder de minimumskrav, som følger af forordningen med hensyn til kvalitetsstyringssystemets indretning.

Kvalitetsstyringssystemet opfylder således de oven for nævnte minimumskrav med hensyn til, at der skal foreligge planer for de opstillede servicekvalitets-

¹⁴ 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.

standarder, gennemføres resultatmålinger og foretages egenkontrol, evalueringer og opfølgning med ledelsens involvering.

Jernbanenævnet bemærker dog, at Nordjyske Jernbaners dokument med beskrivelsen af kvalitetsstyringssystemet alene er relativt kortfattet og overordnet – og at mere detaljerede beskrivelser kan anbefales.

Det er således Jernbanenævnets anbefaling, at Nordjyske Jernbaner nærmere beskriver handlinger til opfølgning på opfyldelse af standarderne, bl.a. med nærmere beskrevne procedurer for egenkontrolhandlinger og handlinger til opfyldelse af standarderne samt tidsfrister knyttet til gennemførelsen af disse samt ligeledes tidsfrister knyttet til gennemførelsen af evalueringer og vurderinger af behovet for relevante justeringer af handlingsplanerne, m.v., jf. i øvrigt anbefalingerne neden for i bilag 1.

Endelig har Jernbanenævnet konstateret, at Nordjyske Jernbaner opfylder kravene om offentliggørelse af årlige rapporter om servicekvalitetsniveauet sammen med årsberetningen på Nordjyske Jernbaners egen hjemmeside samt på ERA's hjemmeside. De offentliggjorte rapporter om servicekvalitetsniveauet vedrører alene år 2012. Jernbanenævnet forudsætter, at der tilsvarende sker offentliggørelse af rapporter om servicekvalitetsniveauet for efterfølgende år de nævnte steder, når rapporterne foreligger.

Jernbanenævnets beslutning

Med henvisning til bemærkningerne oven for om Nordjyske Jernbaners opfyldelse af kravene efter jernbanepassagerrettighedsforordningens artikel 28, finder Jernbanenævnet, at nærværende tilsynssag kan afsluttes på det foreliggende grundlag.

Denne vejledende udtalelse og beslutning offentliggøres på Jernbanenævnets hjemmeside.

På nævnets vegne

Per Baltzer Overgaard
Nævnetsformand

Vedlagte Bilag:

Bilag 1: Anbefalinger for så vidt angår passagerrettighedsforordningens krav om servicekvalitetsstandarder og kvalitetssystem.

BILAG 1: 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 og regelmæssigt justeres efter behov.

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 Nordjyske Jernbaner A/S' underbyggende aktiviteter:

Servicekvalitetsstandarder	Aktiviteter i Nordjyske Jernbaner A/S vedrørende handlingsplaner for servicekvalitetsstandarder
<p>Beskrive i korte og klare sætninger, hvad kunden kan forvente af servicekvaliteten for de forordningens bilag III nævnte områder.</p> <p>Disse servicekvalitetsstandarder offentliggøres på hjemmesiden.</p>	<p>Henvise til generel standard.</p> <p>Nærmere beskrive handlinger til opfølgning på opfyldelse af standarderne, bl.a. med nærmere beskrevne procedurer for egenkontrolhandlinger og handlinger til opfyldelse af standarderne og tidsfrister knyttet til gennemførelsen af disse samt tidsfrister knyttet til gennemførelsen af evalueringer og relevante justeringer af handlingsplanerne, m.v.</p>

Figur 1

