



Servicekvalitet i Vy (tog) 2019

1. INTRODUKSJON

1.1 HVEM ER VI

NSB-konsernet byttet navn til Vygruppen 24. april 2019. Vygruppen (heretter kalt Vy) er ett av Nordens største transportkonsern. Selskapet eies av den norske stat ved Samferdselsdepartementet.

Vy, inkludert Vy Gjøvikbanen AS, kjører tog på til sammen 23 togstrekninger i Norge. Det er lokaltog, intercitytog og regiontog til og fra de største byene våre og stasjonene mellom. Disse ble i 2019 benyttet til over 73,2 millioner reiser.

1.2 VÅR VISJON

«Den beste reisen»

1.3 HVA ER VY OPPTATT AV?

Vi jobber for at det skal bli enklere å reise miljøvennlig og kollektivt. Veien dit går gjennom den smarte, grønne, trygge og lønnsomme reisen.

1.4 VÅRE VERDIER

Våre verdier er kundeglede, samspill og ansvarlighet.



1.5 BÆREKRAFT OG SAMFUNNSANSVAR

Vårt samfunnsoppdrag er å sørge for effektiv, tilgjengelig, sikker og miljøvennlig transport av personer.

Hovedmålet for Vys bærekraftarbeid er å være bedre enn konkurrentene til å ta bærekraftansvar. Bærekraft er et satsningsområde i Vys strategi, «Den beste reisen», som består av fire reiser; den smarte reisen, den grønne reisen, den trygge reisen og den lønnsomme reisen.

Den beste reisen bidrar til å innfri FNs bærekraftsmål. Vi har prioritert områder hvor vi kan bidra vesentlig og hvor vi ved målrettet innsats bidrar til oppfyllelse av FNs bærekraftsmål. Innsatsområdene er fordelt på den smarte reisen, den grønne reisen, den trygge reisen og den lønnsomme reisen.

Vys viktigste innsatsområde for bærekraft er å få flere mennesker til å reise sammen og ta transportveksten kollektivt. Da må vi løse kundens forventninger og behov. Det gjør vi gjennom den smarte reisen. Den grønne reisen sørger for at vi hele tiden jobber med å redusere våre klimautslipp og vårt miljøavtrykk. Den trygge reisen forsterker sikkerhet og mangfold, mens den lønnsomme reisen sørger for at vi henter ut mest mulig av ressursinnsatsen.

2. INFORMASJON OG BILLETTER

2.1 INFORMASJON

Informasjon om Vys transportvilkår for tog er publisert på selskapets nettsider, og vi Vy-appen. Se <https://www.vy.no/vilkar-og-personvern/transportvilkar>

På selskapets nettsider og i Vy-appen finnes også telefonnummer til kundeservice, samt postadresse og ulike kontaktskjema til bruk ved reklamasjoner og andre henvendelser.

Informasjon om bord i toget er det ombordpersonalet som tar seg av, mens Bane NOR har ansvaret for informasjonen som gis på stasjonene.

Ved oppståtte avvik og andre trafikkforstyrrelser informerer vi først og fremst gjennom push-varsel i Vy-appen (abonnementsløsning) og i reiseplanleggeren på vy.no og Vy-appen. I tillegg publiserer Bane NOR informasjon i sine kanaler. Ved større hendelser informere vi også via e-post og i sosiale medier.

2.2 BILLETTER

Vys billetter kan kjøpes gjennom selskapets nettsider www.vy.no, Vy-appen, Vys kundesenter på tlf 61 05 19 10, på betjente stasjoner (Entur) og billettautomater (Entur). Togbilletter kan også kjøpes hos våre samarbeidspartnere som f.eks. Entur AS og SJ AB.

3. PUNKTLIGHET OG HÅNDTERING AV DRIFTSAVVIK

3.1 PUNKTLIGHET OG REGULARITET

Vårt mål er en punktlighet på over 90 prosent.

I persontogvirksomheten måles punktligheten kontinuerlig, og det skilles mellom operatørvhengig og total punktlighet. Den operatørvhengige punktligheten (hvor kun forsinkelser som skyldes Vy er regnet inn) er på 97,7 % for året, som er 0,1% bedre enn året før. Den totale punktlighet for Vys persontog endte på 86,3 % som er under målet, men også bedre enn året før.

<i>PUNKTLIGHET 2019</i>	<i>%</i>
Region Nord	83,3
Region Sør*	90,2
Region Vest	91,5
Region Øst	85,0
 Totalt	 86,3

Total regularitet i 2019 endte på 88,7%, mens operatørvhengig regularitet endte på 99,7%. *) Region Sør ble overtatt av Go-Ahead Nordic den 15. desember 2019.

3.2 GENERELLE PRINSIPPER FOR HÅNDTERING AV DRIFTSAVVIK

Ved planlagte driftsavvik setter Vy opp alternativ transport, som oftest buss, på den berørte strekningen. Informasjon blir gitt i selskapets salgskanaler som vy.no og Vy-appen og ved større avbrudd også via e-post og push-varsler. Ved ikke-planlagte driftsavvik setter Vy opp alternativ transport så raskt det lar seg gjøre. Da kan alternativ transport være taxi, rutebuss, t-bane o.l. i tillegg til buss-for-tog.

Kunder som blir mer enn 30 minutter forsinket kan også benytte seg av Vys «reisegaranti», som innebærer at kunden selv legger ut for alternativ transport og får refusjon i etterkant, etter nærmere fastsatte regler (Vys transportvilkår).

4. KUNDETILFREDSHET, RENHOLD OG STASJONER

4.1 KUNDETILFREDSHETSUNDERSØKELSE

God kundetilfredshet er essensielt for Vygruppen og vi har klare mål for dette. Målinger brukes til å gi oss tilbakemeldinger på hva vi må forbedre.

Vy gjennomfører en generell kundetilfredshetsundersøkelse to ganger per år, henholdsvis om våren og om høsten. Undersøkelsen utføres av Kantar TNS, og omtrent 13.000 spørreskjemaer distribueres til et representativt utvalg av alle våre passasjerer om bord i togene. Blant spørsmålene som besvares får vi svar på hvordan kunden opplever;

- Kjøp av billetter, betjent og ubetjent
- Formålet med reisen
- Stasjonsfasiliteter
- Parkeringsmuligheter ved stasjonene
- Punktlighet
- Rutetilbud
- Informasjon før, under og etter reisen
- Informasjon ved forsinkelser
- Renhold og vedlikehold av tog
- Komforten om bord
- Serveringstilbudet
- Ansatte om bord

Kundetilfredsheten til Vy tog i Norge falt på målingene i 2019, hovedsakelig på grunn av redusert punktlighet og regularitet. Årsaken til reduksjonen er omfattende arbeider på infrastrukturen i sommer og en rekke feil på infrastruktur. Høstens tall viser at samlet kundetilfredshet for Vy tog gikk ned fra 74 til 67 poeng. De mest fornøyde togkundene finner vi i vest med tilfredshet på 76 poeng. Lavest tilfredshet finner vi på Østlandet med 62 poeng. Vygruppen er ikke fornøyde med årets resultater og vårt langsiktige mål er å øke totaltilfredsheten til 77 poeng. Vy arbeider målrettet for å redusere driftsavvik som Vy selv kan påvirke og forbedre leveransen til kunden, herunder iverksetting av et program for rekruttering og opplæring av kjørende personale. Vy samarbeider tett med Bane NOR om tiltak for å redusere driftsavvik som skyldes svikt i infrastrukturen. Vi er avhengige av gode leveranser fra Bane Nor da de har ansvaret for spor, signalanlegg, informasjon på stasjon og infrastrukturdata til togoperatører. Samlet gir kundene Vys medarbeiderne om bord 82 av 100 poeng (KTI-score). Vi er stolte over at medarbeiderne våre leverer godt og at kundene våre fortsatt er svært fornøyde med dem. De er i togene hver dag og løser små og store utfordringer for alle som reiser, samtidig som de i stor grad påvirkes av omstillingen i jernbanesektoren.

4.2 RENHOLD

Daglig renhold av Vys tog utføres av selskapet Trafikkservice, og følger kvalitetskrav etter standard NS-INSTA 800.

Rydde-renhold om bord foretas av ombordpersonalet etter fastsatte rutiner og prosedyrer, og kan variere noe mellom de ulike strekningene.

Kundetilfredsheten når det gjelder renholdet om bord måles gjennom selskapets halvårslige undersøkelser, som beskrevet i punkt 4.1.

4.3 STASJONER

Stasjonene i Norge eies og driftes av Bane NOR eiendom, som også har ansvaret for renhold og vedlikehold. Mangler ved fasilitetene som oppdages av Vys ansatte rapporteres videre til Bane NOR.

5. KLAGEBEHANDLING OG KOMPENSASJON

5.1 KLAGEBEHANDLING

Vys transportvilkår er tilpasset rettighetene og pliktene i henhold til EUs forordning nr. 1371/07. Alle vilkår er tilgjengelig i våre digitale kanaler som vy.no og Vy-appen.

Selskapets Servicesenter (reklamasjonsavdeling) er ansvarlig for å håndtere klager, reklamasjoner og kompensasjoner etter fastsatte prosedyrer.

Kundetilfredshetsmålinger gjøres kontinuerlig ved at et representativt utvalg mottar en kort spørreundersøkelse etter at Servicesentret har håndtert henvendelsen. Målet er at minst 80% skal være fornøyd med behandlingen av sin henvendelse.

Et eventuelt krav på erstatning eller refusjon skal utbetales innen en måned etter at Vy mottar kravet og nødvendig dokumentasjon av dette.

5.2 KOMPENSASJON VED FORSINKELSE (PRISAVSLAG)

Passasjerer som blir forsinket til ankomststasjon kan kreve refundert 50 prosent av billettprisen ved:

1. Forsinkelse på over 60 minutter med Vys tog mellom Oslo og Trondheim, Oslo og Bergen, Oslo og Kristiansand/Stavanger*, samt Trondheim og Bodø.
2. Forsinkelse på over 30 minutter på alle andre tog. Reisende med periodebillett gis refusjon for billettprisen etter samme prinsipp som nevnt ovenfor, men delt på antall dager periodebilletten er gyldig for. Maksimal samlet refusjon for en periodebillett er begrenset oppad til 50 prosent av billettens kjøpspris.

*) Strekningen Oslo-Kristiansand-Stavanger ble overtatt av Go-Ahead Nordic 15. desember.

Det kan ikke kreves refusjon av billettprisen dersom passasjerer var blitt varslet om forsinkelser på 30/60 minutter allerede før billetten ble kjøpt.

Passasjerenes øvrige rettigheter ved driftsavvik og mangler er nærmere beskrevet i selskapets transportvilkår, § 7 og § 8: <https://www.vy.no/vilkar-og-personvern/transportvilkar?item=483>

6.1 ASSISTANSE PÅ STASJONEN

Det er Bane NOR som er ansvarlig for assistanse på stasjonsområdet i forbindelse med reiser med Vys tog. Tilbudet gjelder på følgende stasjoner: Ski, Lillestrøm, Asker, Bergen, Drammen, Oslo lufthavn, Lillehammer, Oslo S, Sandvika og Trondheim S. Bestilling må skje minimum 24 timer før togreisen finner sted.

Nærmere informasjon om dette tilbudet står beskrevet på Bane NOR sine nettsider: <https://www.banenor.no/Kundesenter/Assistansetjeneste-pa-stasjonene/>

6.2 ASSISTANSE PÅ TOGET

Vys ombordpersonell tilbyr assistanse ved på- og avstigning samt om bord i toget. Slik assistanse kan være:

- bruk av rullestolramper, skinner eller rullestolheis for inn- og utkjøring for rullestol
- følge passasjeren til/fra sete
- riktig plassering av rullestol og bruk av festeanordning
- servering av mat og drikke ved setet der det finnes kafé om bord og passasjeren selv ikke har mulighet til
- å bevege seg dit
- følge passasjeren til/fra toalettet

Personalet tilbyr ikke assistanse til selve toalettbesøket, mating eller medisinerings.