

## Oplysninger og billetter:

Oplysninger om køreplaner og køb af billetter findes på Midtjyske Jernbaners hjemmeside, køreplaner findes ligeledes på [www.rejseplanen.dk](http://www.rejseplanen.dk) og på [www.midttrafik.dk](http://www.midttrafik.dk)

Endvidere har Midtjyske Jernbaner køreplansopslag på alle stationer/trinbrætter.

Billetter kan købes på Lemvig Station i åbningstiden, som er alle hverdage fra kl. 9.00 til kl. 15.00, desuden er Midtjyske Jernbaners tog udstyret med billetautomater, hvor der kan købes billet ved brug af dankort eller mønter.

Midtjyske Jernbaner har vekselaugemater i togene, vekselaugematerne veksler både danske – og Euro sedler.

Ligeledes har Midtjyske Jernbaner, med accept fra Midttrafik, kontrakt med eksterne salgssteder i oplandet, hvor der er mulighed for køb af klippekort. Disse salgssteder er oplyst på Midtjyske Jernbaners hjemmeside.

Kunderne kan blive betjent telefonisk i tidsrum, som ligeledes er anført på Midtjyske Jernbaners hjemmeside.

Under rejsen bliver stationsankomster på Midtjyske Jernbaners strækninger annonceret i togets højttaler.

Nye køreplaner bliver udgivet af Midttrafik i brochurer og på Midtjyske Jernbaners hjemmeside.

Ved pludseligt opståede arbejder samt uforudsete afvigelser orienteres der via hjemmeside og trafikradio.

Der gennemføres årlige undersøgelser af passageres tilfredshed og disse omfatter både passageres generelle tilfredshed med informationer på stationer og i tog, undersøgelsen omfatter også tilfredshed vedrørende mulighederne for køb af billetter.

### Rettidighed:

Midtjyske Jernbaner definerer et tog som rettidigt, når det ankommer til en registreringsstation senest 5:59 minutter efter det i køreplanen oplyste tidspunkt.

Midtjyske Jernbaners mål for rettidighed er, at mindst 98 % af togene skal være rettidige. Passagerne kan søge informationer om rettidighed på Midtjyske Jernbaners hjemmeside, hvor de bliver offentliggjort årligt sammen med årsrapporten.

Ved planlagte ændringer i togdriften i forhold til normalkøreplanen annonceres dette både på hjemmesiden, ved opslag på stationer samt via trafikradio.

Ved akutte ændringer annonceres dette på hjemmesiden og via trafikradio. Hvor det skønnes nødvendigt indsættes bus- og/eller taxa.

### Rengøring af togvogne og stationsbygning:

Midtjyske Jernbaners tog bliver rengjort mindst en gang ugentlig.

Midtjyske Jernbaners ventesal og toiletter bliver rengjort to gange om ugen.

Graffiti fjernes hurtigst muligt på togene, både indvendigt og udvendigt.

Midtjyske Jernbaner sikrer ved planlagte eftersyn af togene, at togenes ventilationssystem er velfungerende.

De årlige kundetilfredshedsundersøgelser omfatter blandt andet tilfredsheden med den indvendige og udvendige rengøring af togene.

### Tilfredshedsundersøgelse:

Midtjyske Jernbaner gennemfører årligt en kundetilfredshedsundersøgelse blandt de rejsende i Midtjyske Jernbaners tog og informerer herom på hjemmesiden.

Undersøgelsen indeholder blandt andet 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. Adgangsvejene til perronen, hvor du steg på dette tog?
4. Informationen i dette tog (køreplaner, skiltning, højtalerinformation, information om forsinkelser m.v.)?
5. Muligheden for at få en siddeplads i dette tog?

6. Trygheden på den station, hvor du steg på dette tog?
7. Temperaturen i dette tog?
8. Ventilationen i dette tog?
9. Indvendig rengøring, herunder fjernelse af graffiti i dette tog?
10. Udvendig rengøring, herunder fjernelse af graffiti i dette tog?
11. Din rejse ombord i dette tog alt i alt?
12. Overholdelse af køreplanen for Midtjyske Jernbaner generelt?
13. Overholdelse af korrespondancer med tog og bus for Midtjyske Jernbaner generelt?
14. Muligheden for at kontakte Midtjyske Jernbaner og få almen information og svar på spørgsmål?

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 2013 er 7,25.

Kundetilfredshedsanalyserne indgår i Midtjyske Jernbaners kvalitetsstyringsystem til opretholdelse af servicekvaliteten.

#### Klagebehandling:

Midtjyske Jernbaners kunder har mulighed for at klage ved telefonisk henvendelse, ved personlig henvendelse på Lemvig Station, via mail samt pr. brev.

Midtjyske Jernbaner bestræber sig på, at besvare kundeklager hurtigst muligt.

#### Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer:

Som det også fremgår af Midtjyske Jernbaners hjemmeside, skal kørestolsbrugere være særligt opmærksomme på, at Midtjyske Jernbaner ikke har fastmonterede ramper i togene eller på perronerne.

Midtjyske Jernbaner IKKE har lavgulvstog (niveauindstigning), det er derfor vigtigt at kontakte Midtjyske Jernbaner, i åbningstiden på Lemvig station, senest 24 timer før afrejse.