

Kundetilfredshedsmåling

Tillægskontrakt 1

Indhold

1. Kontraktgrundlag.....	4
1.1. Tillægskontraktens status i forhold til Kontrakten	4
2. Baggrund	4
3. Ændring af Kontraktens bestemmelser.....	4
4. Økonomi.....	8
5. Tid.....	8
5.1. Ikrafttræden	8
5.2. Ophør.....	8
6. Øvrige vilkår	8
7. Underskrifter	9

Tillægskontrakt 1

mellem

Transport- og Boligministeriet
Frederiksholms Kanal 27 F
1220 København
CVR/SE: 43 26 57 17
(herefter: "Transportministeriet")

og

Arriva Danmark A/S og Arriva Tog A/S
Skøjtevej 26
2770 Kastrup
CVR.nr.: 18429101 og 12245904
(i det følgende benævnt "Arriva")

(samlet benævnt "Parterne")

om

kundetilfredshedsmålinger

(herefter: "Tillægskontrakt 1")

1. Kontraktgrundlag

Kontraktgrundlaget er kontrakt af 4. februar 2019 om passagertrafik udført som offentlig service i Midt- og Vestjylland samt på Svendborgbanen indgået mellem Transportministeriet og Arriva. Hovedkontrakten med bilag og appendikser og senere indgåede tillægsaftaler benævnes i det følgende "Kontrakten".

Tillægskontraktens status i forhold til Kontrakten

Nærværende Tillægskontrakt 1 er indgået i overensstemmelse med Kontraktens hovedkontrakts pkt. 1.5 procedure for håndtering af ændringer. Kontraktens vilkår er således fortsat gældende i det omfang, der ikke udtrykkeligt er anført andet i denne tillægskontrakt.

2. Baggrund

Arriva skal i henhold til Kontraktens Bilag 11, pkt. 3.2.5, indgå aftale med Passagerpulsens om deltagelse i Passagerpulsens kundetilfredshedsmålinger. Med nærværende Tillægskontrakt 1 frafalder Arrivas forpligtelse til tilslutning til Passagerpulsens, og Arriva forpligtes i stedet til at sikre, at der foretages uvildige kundetilfredshedsmålinger.

3. Ændring af Kontraktens bestemmelser

Ved underskrift af nærværende Tillægskontrakt 1 træder følgende ændring af Kontrakten i kraft:

Kontraktens Bilag 9, pkt. 3, ophæves i sin helhed og erstattes af nedenstående:

”3. Kundetilfredshed

3.1. Indledning

Kontrakttilskuddet er genstand for regulering i form af bonus eller bod på baggrund af kundetilfredsheden.

Operatøren er forpligtet til 2 gange årligt at lade foretage kundetilfredshedsundersøgelser blandt passagererne ved brug af spørgeskemaer. Hver undersøgelse skal have mindst 2.400 besvarelser. Kundetilfredshedsundersøgelserne har til formål at afdække kundetilfredsheden og skal danne baggrund for løbende kvalitetsforbedringer.

3.2. Bonus og bod for kundetilfredshed

Tilskuddet udgør i relation til tildeling af bonus eller bod det i Bilag 13 beskrevne.

Bonus og bod for kundetilfredshed fastsættes på baggrund af vægtet kundetilfredshed, jf. Tabel 3.

Tabel 3 – Bonus og bod for kundetilfredshed

Bonus-/bodtrin	Vægtet kundetilfredshed		Bonus/bod: Andel af Tilskuddet per halvår, pct.
	Fra og med	Til og ikke med	
Bonustrin 3	7,5		+2,5
Bonustrin 2	6,7	7,5	+1,5
Bonustrin 1	5,9	6,7	+0,75
Neutralt	4,7	5,9	Ingen regulering
Bodtrin 1	3,9	4,7	-0,75
Bodtrin 2	3,1	3,9	-1,5
Bodtrin 3	0	3,1	-2,5

3.3. Hyppighed for tildeling af bonus eller bod

Transport-, Bygnings- og Boligministeriets regulering af Tilskuddet for bonus eller bod for kundetilfredshed sker i forbindelse med tilskudsudbetaling for den måned, hvor Transport-, Bygnings- og Boligministeriet har accepteret, at kundetilfredshedsmålingen er gennemført i overensstemmelse med de her anførte krav.

Der kan alene reguleres for bonus eller bod på basis af de i pkt. 3.1 anførte 2 årlige kundetilfredshedsundersøgelser, jf. også pkt. 3.5 med hensyn til eventuelle ekstra undersøgelsesspørgsmål.

3.3.1. Regulering for kundetilfredshed ved ophør

Hvis Kontrakten ophører efter et køreplansskifte, men inden en på forhånd planlagt kundetilfredshedsmåling, gennemføres der ikke kundetilfredshedsundersøgelse og deraf følgende regulering af Tilskuddet for perioden fra den seneste kundetilfredshedsmåling.

3.4. Gennemførelse af undersøgelserne

Operatøren er forpligtet til 2 gange årligt at foretage kundetilfredshedsmålinger blandt passagererne.

Kundetilfredshedsmålinger skal foretages af et uvildigt firma.

6 | Kundetilfredshedsmåling

Transport-, Bygnings- og ministeriet skal have adgang til rådata med henblik på at kunne kontrollere datagrundlaget. Besvarelser, hvor det ikke er overvejende sandsynligt, at den rejsende har rejst en på af de strækninger, der er omfattet af Kontrakten, kan ikke indgå i det sammenvejede tilfredshedsmaal, der danner udgangspunkt for opgørelsen af bonus og bod.

Kundetilfredshedsmålinger skal foretages i overensstemmelse med det i bilag 1 angivne.

3.5. Spørgsmål

I kundetilfredshedsundersøgelserne indgår en række spørgsmål om passagerernes tilfredshed med rejsen generelt, information, togets standard og Stationerne. Der indgår ligeledes baggrundsspørgsmål om rejsens formål, rejsefrekvens, alder, hvad passagererne opfatter som specielt vigtigt i forbindelse med rejsen, samt mulighed for at afgive kommentarer og forslag.

Operatøren skal acceptere, at det kun er tilfredshedsspørgsmålene, der danner grundlag for regulering af Tilskuddet, og at baggrundsspørgsmålene ikke giver anledning til regulering af Tilskuddet.

Operatøren er forpligtet til at behandle positive og negative tilbagemeldinger og skal på forlangende kunne redegøre for, at disse håndteres tilfredsstillende. De spørgsmål i kundetilfredshedsundersøgelserne, som danner baggrund for bonus eller bod, berører i videst mulige omfang kun forhold, som Operatøren selv har indflydelse på. Operatøren har mulighed for, under hensyntagen til de her nævnte kundetilfredshedsundersøgelser og deres gennemførelse, at foretage særskilte mere vidtgående kundetilfredshedsundersøgelser end de her nævnte samt indføje yderligere spørgsmål end dem, der fremgår af pkt. 3.5.1 nedenfor.

Såfremt Operatøren vælger at foretage særskilte mere vidtgående kundetilfredshedsundersøgelser eller vælger at indføje yderligere spørgsmål i kundetilfredshedsundersøgelserne, indgår disse ikke i beregningen af reguleringen af Operatørens Tilskud.

3.5.1. Tilfredshedsspørgsmål

Operatøren skal acceptere de i Tabel 4 præsenterede tilfredshedsspørgsmål og deres vægtning.

Tabel 4 – Tilfredshedsspørgsmål til kundetilfredshedsundersøgelserne og deres vægtning

Hvor tilfreds er du med:	Vægt, pct.
muligheden for at købe billet/kort til denne rejse?	8
den information du fik via faste skilte og køreplaner på den station, hvor du steg på <u>dette</u> tog?*	5
rengøringen og vedligeholdelsen på den station, hvor du steg på <u>dette</u> tog?*	5
trygheden og sikkerheden på den station, hvor du steg på <u>dette</u> tog?*	8
muligheden for at få en siddeplads i <u>dette</u> tog?	10

toiletterne i <u>dette</u> tog? (fungerer de, er de rene osv.)	8
den indvendige rengøring og vedligeholdelse i <u>dette</u> tog?	8
den udvendige rengøring og vedligeholdelse af <u>dette</u> tog?	5
klimaet om bord i <u>dette</u> tog? (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	8
trygheden og sikkerheden i <u>dette</u> tog?	5
den information du har fået undervejs på din rejse med <u>dette</u> tog?	5
din rejse i dette tog alt i alt?	20
muligheden for at kontakte Arriva og få svar på spørgsmål og information?	5

* I beregningen af vægtet kundetilfredshed medtages kun besvarelser afgivet af respondenter fra en påstigningsstation, der betjenes af Operatøren. I beregningen af vægtet kundetilfredshed er antallet af besvarelser på disse spørgsmål derfor mindre end antallet af besvarelser på øvrige spørgsmål.

3.5.2. Skala for besvarelse af tilfredshedsspørgsmål

Operatøren skal sikre, at passagerernes tilfredshed angives af passagererne på en 0-10 skala jf. Tabel 5:

Tabel 5 – Skala for angivelse af tilfredshed i kundetilfredshedsundersøgelserne

Meget utilfreds					Hverken /eller					Meget tilfreds
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Operatøren skal sikre, at det er muligt at angive svaret *Ved ikke*.

Besvarelser afgivet i *Ved ikke* medregnes ikke i beregningen af vægtet kundetilfredshed og dermed i fastlæggelsen af bod eller bonus.

3.6. Beregning af vægtet kundetilfredshed

Den vægtede kundetilfredshed beregnes som gennemsnittet af alle kundetilfredshedsundersøgelsens besvarelser vægtede sum af pointtal på 0-10-skalaen.

Den vægtede kundetilfredshed skal angives med én decimal.

3.7. Operatørens opfølgning på kundetilfredshedsundersøgelserne

I tilfælde af en markant forværring af kundetilfredsheden generelt eller på enkelte spørgsmål i forhold til tidligere undersøgelser eller i tilfælde af, at kundetilfredshedsundersøgelsen afspejler

8 | Kundetilfredshedsmåling

stor utilfredshed på enkelte spørgsmål, skal Operatøren senest 3 måneder efter fremsendelsen af kundetilfredshedsundersøgelsens resultater over for Transport-, Bygnings- og Boligministeriet redegøre for, hvilke tiltag undersøgelsen giver Operatøren anledning til at iværksætte, samt efter Transport-, Bygnings- og Boligministeriets stillingtagen hertil straks iværksætte dem.

Operatøren skal afgive en redegørelse til Transport-, Bygnings- og Boligministeriet, såfremt den vægtede kundetilfredshed falder med 2,0 point eller derover på 0-10-skalaen fra én undersøgelse til den næste, eller hvis et enkelt spørgsmål opnår en tilfredshedsgrad på 4,7 eller derunder.”

4. Økonomi

Parterne er enige om, at de ovenfor anførte ændringer ikke medfører ændringer i tilskuddet til Arriva.

5. Tid

Ikrafttræden

Denne Tillægskontrakt 1 har virkning fra underskrivelsestidspunktet.

Ophør

Medmindre andet aftales skriftligt, ophører Tillægskontrakt 1 samtidig med ophør af Kontrakten.

6. Øvrige vilkår

Kontrakten gælder på i øvrigt uændrede vilkår.

Nærværende Tillægskontrakt 1 oprettes i to eksemplarer, der opbevares hos henholdsvis Arriva og Transportministeriet.

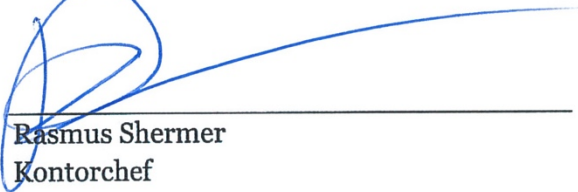
7. Underskrifter

København, den 4/12 2019

For Transportministeriet:



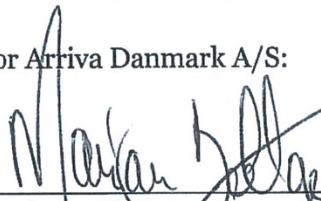
Flemming Schiller
Afdelingschef



Rasmus Shermer
Kontorchef

København, den 29/11 2019

For Arriva Danmark A/S:



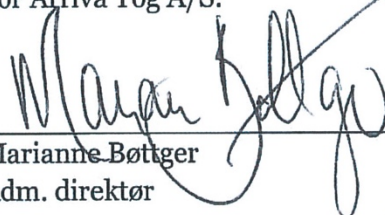
Marianne Böttger
Adm. direktør




Nicolai Heineke
Finansdirektør

København, den 29/11 2019

For Arriva Tog A/S:



Marianne Böttger
Adm. direktør



Nicolai Heineke
Bestyrelsesformand

Transport-, Bygnings- og Boligministeriet
Frederiksholms Kanal 27F
1220 København K
Telefon 41 71 27 00
trm@trm.dk
www.trm.dk