



Transport-, Bygnings-
og Boligministeriet

Servicemål

Bilag 9

JFH
/

JFK
A

JFH
DK

Service mål

JFH
FA

Indhold

1.	Indledning	6
2.	Trafikkens punktlighed	7
2.1.	Indledning.....	7
2.2.	Bonus og bod for Punktlighed Operatør	7
2.2.1.	Hyppighed af regulering af bonus og bod for Punktlighed Operatør	8
2.3.	Bod for Aflyste ankomster Operatør	8
2.3.1.	Hyppighed af regulering af bod for Aflyste ankomster Operatør	8
2.4.	Registrering af Punktlighed Operatør og Aflyste ankomster Operatør	8
2.4.1.	Option B (Tønder – Niebüll).....	9
2.4.2.	Option C (Varde – Nørre Nebel).....	10
2.4.3.	Varsling af ændringer i Køreplanen	10
2.5.	Opgørelse af Punktlighed Operatør	10
2.5.1.	Beregning af Punktlighed Operatør	10
2.5.2.	Rapportering af Punktlighed Operatør	12
2.5.3.	Offentliggørelse af tal for Punktlighed Operatør	12
2.6.	Driftsstartsbonus	12
2.6.1.	Regulering for Driftsstartsbonus	13
2.7.	Kundepunktighed	13
3.	Kundetilfredshed	14
3.1.	Indledning.....	14
3.2.	Bonus og bod for kundetilfredshed.....	14
3.3.	Hyppighed for tildeling af bonus eller bod	15
3.3.1.	Regulering for kundetilfredshed ved ophør	15
3.4.	Gennemførelse af undersøgelserne	15
3.5.	Spørgsmål	15
3.5.1.	Tilfredshedsspørgsmål.....	16
3.5.2.	Skala for besvarelse af tilfredshedsspørgsmål	17
3.6.	Beregning af vægtet kundetilfredshed	17
3.7.	Operatørens opfølgning på kundetilfredshedsundersøgelserne.....	18

1. Indledning

Togtrafikken skal være velfungerende med høj punktlighed. Togtrafikken skal være attraktiv, og passagerernes tilfredshed skal danne grundlag for løbende kvalitetsforbedringer.

Dette Bilag redegør for opgørelsen af punktlighed og kundetilfredshed samt for de tilhørende bod/bonus-ordninger, der giver anledning til økonomisk regulering af Tilskuddet. Ligeledes redegøres for en særskilt Driftsstartbonus.

JFH
PA

2. Trafikkens punktlighed

2.1. Indledning

Tilskuddet er genstand for regulering på baggrund af trafikkens punktlighed i form af bonus eller bod ved følgende:

- Bonus og bod for Punktlighed Operatør
- Bod for Aflyste ankomster Operatør
- Driftsstartbonus for Punktlighed Operatør i Driftsperiodens første 3 kalendermåneder under forudsætning af rettidig Driftsstart

For ansvarsplacering i forbindelse med beregning af Punktlighed Operatør og for eventuel indførelse af Særkøreplaner henvises til Banedanmarks standardadgangskontrakt. For nærmere oplysninger henvises til Baggrundsmaterialet.

2.2. Bonus og bod for Punktlighed Operatør

Operatøren vil på baggrund af de i Tabel 1 angivne procentsatser for Punktlighed Operatør enten kunne modtage bonus eller forpligtes til at betale bod.

For beregning af bonus og bod for Punktlighed Operatør i forbindelse med overholdelse af Særkøreplaner, herunder særskilt bod for aflysninger, se pkt. 2.4.3 nedenfor.

Tabel 1 – Bonus og bod for Punktlighed Operatør

Bonus/bod-trin	Punktlighed Operatør, pct.		Bonus/bod: Andel af Tilskud per måned, pct.
	Fra og med	Til og ikke med	
Bonustrin 3	98,5		+2,5
Bonustrin 2	97,6	98,5	+2,0
Bonustrin 1	96,7	97,6	+1,0
Neutralt	95,8	96,7	Ingen regulering
Bodtrin 1	94,9	95,8	-1,5
Bodtrin 2		94,9	-2,5

Tilskuddet udgør i relation til tildeling af bonus eller bod det i Hovedkontraktens pkt. 4.2 samt Bilag 13 beskrevne.

JFH
PA

2.2.1. Hyppighed af regulering af bonus og bod for Punktlighed Operatør

Punktlighed Operatør beregnes per kalendermåned, jf. pkt. 2.5. Bonus og bod for Punktlighed Operatør opgøres ligeledes per kalendermåned. Transport-, Bygnings- og Boligministeriets regulering af Tilskuddet for bonus eller bod sker kvartalsvist på grundlag af den for de foregående 3 kalendermåneders opgjorte bonus og bod for Punktlighed Operatør.

2.3. Bod for Aflyste ankomster Operatør

Operatøren skal betale en bod på 1.200,00 DKK per Aflyst ankomst Operatør. Operatøren skal ikke betale denne bod, hvor en Aflyst ankomst opfylder betingelserne for kompensation i henhold til Bilag 3, pkt. 4 (om nyt signalsystem).

Bodsbetøbet på 1.200,00 DKK pristalsreguleres én gang årligt efter 2016 som angivet for Tilskuddet i Hovedkontraktens pkt. 4.3.3. Det regulerede beløb angives med to decimaler.

2.3.1. Hyppighed af regulering af bod for Aflyste ankomster Operatør

Aflyste ankomster Operatør beregnes af Banedanmark og opgøres per kalendermåned. Bod for Aflyste ankomster Operatør opgøres ligeledes per kalendermåned. Transport-, Bygnings- og Boligministeriets regulering af Tilskuddet for bod for Aflyste ankomster Operatør sker kvartalsvist på grundlag af de foregående 3 kalendermåneders opgjorte bod for Aflyste ankomster Operatør.

Operatøren er således forpligtet til at betale en bod på 1.200,00 DKK gange det opgjorte antal Aflyste ankomster Operatør.

2.4. Registrering af Punktlighed Operatør og Aflyste ankomster Operatør

Banedanmarks afgørelser lægges til grund for beregning af Punktlighed Operatør og opgørelse af Aflyste ankomster Operatør.

Operatøren skal respektere Banedanmarks afgørelser, herunder det anvendte princip for ansvarsfordeling.

Der henvises til Banedanmarks standardadgangskontrakt for yderligere oplysninger vedrørende registrering i forbindelse med Punktlighed Operatør, herunder det anvendte princip for ansvarsfordeling.

Banedanmarks Registreringsstationer i Midt- og Vestjylland samt på strækningen Vejle – Struer er følgende:

- Bramming

JFH
FA

- Esbjerg
- Herning
- Holstebro
- Langå
- Ribe
- Silkeborg
- Skanderborg
- Skjern
- Struer
- Thisted
- Tønder
- Varde
- Vejle
- Viborg
- Aarhus

Banedanmarks Registreringsstationer på Svendborgbanen er følgende:

- Odense
- Ringe
- Svendborg

2.4.1. Option B (Tønder – Niebüll)

Såfremt Option B (Tønder – Niebüll) kaldes, er Niebüll tillige Registreringsstation.

Registrering af togtrafikken, herunder afgørelser om punktlighed, forsinkelser og aflysninger mv., i Niebüll foretages ikke af Banedanmark, men af den tyske infrastrukturforvalter.

JFH
PA

2.4.2. Option C (Varde – Nørre Nebel)

Såfremt Option C på (Varde – Nørre Nebel) kaldes, er Oksbøl og Nørre Nebel tillige Registreringsstationer.

Registrering af togtrafikken, herunder afgørelser om punktlighed, forsinkelser og aflysninger mv., på disse Stationer foretages af Vestbanen A/S, der kan uddelegere denne opgave til Tredjepart.

2.4.3. Varsling af ændringer i Køreplanen

Hvis varslinger af ændringer i Køreplanen ikke finder sted som beskrevet i Bilag 2, pkt. 5.1.1, vil ændringerne indgå som forsinkelser og/eller aflysninger i opgørelsen af Punktlighed Operatør og opgørelsen af Aflyste ankomster Operatør.

Som en konsekvens heraf gælder, at hvis en Særkøreplan for eksempel annonceres over for de rejsende 5 døgn før sin ikrafttræden, afregnes bod/bonus for de 2 første døgn, hvor Særkøreplanen er i kraft, i henhold til Køreplanen og for de efterfølgende døgn i henhold til den annoncerede Særkøreplan.

Summen af en eventuel ekstra reduktion af vederlaget for ikke-kørte Togkilometer og bod for manglende Punktlighed Operatør i forbindelse med overholdelse af Særkøreplan kan ikke overstige den bod, der ville have været resultatet, hvis Punktlighed Operatør af den afviklede trafik var målt i forhold til Køreplanen.

Operatøren skal på Transport-, Bygnings- og Boligministeriets forlangende kunne godtgøre over for Transport-, Bygnings- og Boligministeriet, at kravet til rettidig varsling, jf. Bilag 2, pkt. 5.1.1, er opfyldt.

2.5. Opgørelse af Punktlighed Operatør

2.5.1. Beregning af Punktlighed Operatør

Nedenstående beregningsmetode lægges til grund ved opgørelse af Punktlighed Operatør:

Punktlighe Operatør beregnes af Banedanmark på baggrund af:

- Togtrafik Planlagt
- Forsinkede ankomster Operatør
- Aflyste ankomster Operatør

Togtrafik Planlagt opgøres af Banedanmark som antallet af planlagte ankomster på Registreringsstationerne angivet i pkt. 2.4, 2.4.1 og 2.4.2, ifølge tidspunkterne angivet i Køreplanen, korrigeret for rettidigt varslede ændringer i Køreplanen, jf. pkt.2.4.3. På strækningerne Tønder – Niebüll (Option B) og Varde – Nørre Nebel

JFH
BA

(Option C) opgøres Togtrafik Planlagt af henholdsvis den tyske infrastrukturforvalter og Vestbanen A/S, der kan uddelegere denne opgave til Tredjepart.

Erstatningstransport med andre transportformer end tog indgår ikke i beregningen af Punktlighed Operatør. Det betyder, at indsættes der for eksempel busser for at kompensere for Aflyste tog eller Aflyste ankomster, tæller antallet af busankomster til Registreringsstationer ikke med i trafikmængden ved beregning af Punktlighed Operatør. Ligeledes tælles antallet af forsinkede eller aflyste busankomster til Registreringsstationer ikke med som Forsinkede ankomster eller Aflyste ankomster ved beregning af Punktlighed Operatør.

Forsinkede ankomster Operatør beregnes af Banedanmark på baggrund af de Forsinkede ankomster, for hvilke ansvaret kan tilskrives Operatøren.

Aflyste ankomster Operatør beregnes af Banedanmark på baggrund af de akut Aflyste ankomster, for hvilke ansvaret kan tilskrives Operatøren.

Punktligthed Operatør findes af Banedanmark således:

$$\text{Punktligthed Operatør} = 1 - \frac{\text{Forsinkede ankomster Operatør} + \text{Aflyste ankomster Operatør}}{\text{Togtrafik Planlagt}}$$

I beregningen af Punktlighed Operatør benyttes eksakte tal. Der foretages således ingen afrundinger undervejs i beregningerne. Resultatet angives i procent med én decimal.

Eksempel:

Følgende størrelser opgøres af Banedanmark i en given kalendermåned og danner grundlag for beregning af Punktlighed Operatør:

- Forsinkede ankomster Operatør (3,00 minutters forsinkelse eller derover) = 1.000
- Aflyste ankomster Operatør = 150
- Togtrafik Planlagt = 20.000

Og dermed:

$$\text{Punktligthed Operatør} = 1 - \frac{1000 + 150}{20.000} = 0,94 = 94,0\%$$

Eksempel slut.

JFH
FA

2.5.2. Rapportering af Punktlighed Operatør

Operatøren er forpligtet til månedligt at rapportere Punktlighed Operatør til Transport-, Bygnings- og Boligministeriet senest 10 arbejdsdage efter kalendermånedens slutning. Operatøren står inde for rigtigheden af de oplysninger, der leveres til Transport-, Bygnings- og Boligministeriet.

Leveringsfrister og en oversigt over de oplysninger, Operatøren skal levere til Transport-, Bygnings- og Boligministeriet, fremgår af Bilag 11.

2.5.3. Offentliggørelse af tal for Punktlighed Operatør

Operatøren skal på sin hjemmeside senest 10 arbejdsdage efter udgangen af hver måned offentliggøre Punktlighed Operatør, som beskrevet under pkt. 2.5.1. Oplysningerne angives for seneste hele måned samt for år til dato.

Operatøren skal på sin hjemmeside senest 10 arbejdsdage efter udgangen af hver måned offentliggøre Punktlighed Total. Oplysningerne skal angives for seneste hele måned samt for år til dato.

2.6. Driftsstartsbonus

Operatøren kan opnå Driftsstartsbonus, som angivet i Tabel 2, hvis følgende krav er opfyldt:

- Punktlighed Operatør, jf. pkt. 2.2, er lig eller større end 95,8 pct. per Driftsdøgn i de første 2 Driftsdøgn i Driftsperioden, svarende til rettidig togdrift.
- Punktlighed Operatør er højere end eller lig 96,7 pct. per måned i de første tre kalendermåneder i Driftsperioden regnet fra Driftsstart.
- Aflyses mere end i alt 155 tog de første 3 kalendermåneder efter Driftsstart som følge af forhold, for hvilke Operatøren er ansvarlig, bortfalder Driftsstartsbonus helt. Dette gælder, uanset om aflysningerne er varslet rettidigt i henhold til Bilag 2, pkt. 5.1.1, og/eller der er indsat erstatningstransport.

Tabel 2 – Driftsstartsbonus for de første tre kalendermåneder i Driftsperioden

Bonusbetegnelse	Punktlighed Operatør, pct.		Bonus per kalendermåned
	Fra og med	Til og ikke med	
Driftstartbonus 3	98,5		1.250.000 kr.
Driftstartbonus 2	97,6	98,5	840.000 kr.
Driftstartbonus 1	96,7	97,6	420.000 kr.

I den kalendermåned, hvor Driftstart forekommer, beregnes Driftsstartsbonus pro rata i forhold til det antal døgn, Operatørens drift har udgjort af den pågældende kalendermåned.

JFH
FA

De første 3 kalendermåneder i Driftsperioden defineres som den del af kalendermåneden, hvori Driftsstart forekommer, og hvor Operatøren varetager driften, samt de efterfølgende to kalendermåneder.

Driftsstartsbonus tildeles udover bonus og bod som angivet i pkt. 2.2 og 2.3.

2.6.1. Regulering for Driftsstartsbonus

Operatørens Tilskud reguleres for Driftsstartsbonus efter de første 3 kalendermåneder i Driftsperioden på basis af registreringer og beregninger af Punktlighed Operatør for de første 3 kalendermåneder i Driftsperioden.

2.7. Kundepunktlighed

Operatøren skal efter nærmere aftale med Banedanmark stille de nødvendige data til rådighed for Banedanmarks beregning af Kundepunktlighed, jf. Bilag 8, pkt. 2.2.

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 Passagerpulsens foretage kundetilfredshedsundersøgelser blandt passagererne ved brug af spørgeskemaer.

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

JFAI
72

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 kundetilfredhedsmålingen 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 undersøgesspørgsmål.

3.3.1. Regulering for kundetilfredshed ved ophør

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

3.4. Gennemførelse af undersøgelserne

Kundetilfredshedsundersøgelserne gennemføres i overensstemmelse med Operatørens aftale med Passagerpuls, jf. Bilag 11, pkt. 3.2.5. Operatøren skal oplyse Transport-, Bygnings- og Boligministeriet om ændringer i metoden for gennemførelse af kundetilfredhedsmålingerne.

Det er en forudsætning, at Passagerpuls foretager de 2 standardiserede kundetilfredhedsmålinger. Såfremt kundetilfredshedsundersøgelserne ikke gennemføres af Passagerpuls, er Operatøren forpligtet til selv at lade kundetilfredshedsundersøgelser gennemføre af uvildig Tredjepart i overensstemmelse med nærværende krav.

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 tilfredhedsmål, der danner udgangspunkt for opgørelsen af bod og bonus.

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.

JFH
AA

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.

Den konkrete ordlyd af tilfredshedsspørgsmålene i Tabel 4 kan i mindre grad afvige fra ordlyden af de spørgsmål, Passagerpulsens benytter i sit spørgeskema til gennemførelse af sin kundetilfredshedsundersøgelse blandt Operatørens passagerer. Såfremt der sker væsentlige indholdsmæssige ændringer i ordlyden af spørgsmålene i Passagerpulsens spørgeskema, er Operatøren forpligtet til at inddrage Transport-, Bygnings- og Boligministeriet med henblik på godkendelse af ændringerne.

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

JFH
7/7

Hvor tilfreds er du med:	Vægt, pct.
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 [Operatøren] 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.

JEL
7/7

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 stor utilfredshed på enkelte spørgsmål, skal Operatøren senest 3 måneder efter fremsendelsen af kundetilfredshedsundersøgelsens resultat 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 disse.

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.

JF-11
PA

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