

Kundetilfredshedsmålinger og betalingsregulering vedr. Grenaabanen

Tillægskontrakt 24

Indhold

1.	Kontraktgrundlaget	4
1.1.	Tillægskontraktens status i forhold til Kontrakten.....	4
2.	Baggrund for Tillægskontrakt 24	4
2.1.	Kundetilfredshedsmålinger ved Epinion.....	4
2.2.	Betalingsregulering som følge af overdragelse af arealer på Grenaabanen til Aarhus Letbane	4
2.3.	Ændring af Kontraktens Bilag 6: Registreringsstationer	5
3.	Ændring af Kontraktens bestemmelser.....	5
3.1.	Kundetilfredshedsmålinger ved Epinion.....	5
	"20 Bilag 10: Kundetilfredshed"	5
3.2.	Registreringsstationer	9
4.	Økonomi	9
5.	Tid.....	9
5.1.	Ikrafttræden	9
5.2.	Ophør.....	9
6.	Øvrige vilkår	9
7.	Underskrifter	10

Tillægskontrakt 24

mellem

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

og

DSB
Telegade 2
2630 Taastrup
CVR.nr.: 25050053
(herefter: "DSB")

(herefter: "Parterne")

om

Kundetilfredshedsmålinger og betalingsregulering vedr. Grenaabanen

(herefter: "Tillægskontrakt 24")

1. Kontraktgrundlaget

Kontraktgrundlaget er Kontrakt mellem Transportministeriet og DSB om trafik udført som offentlig service i perioden 2015-2024, der blev indgået den 16. april 2015. Denne kontrakt med tilhørende bilag og senere indgåede tillægsaftaler benævnes i det følgende "Kontrakten".

1.1. Tillægskontraktens status i forhold til Kontrakten

Nærværende tillægskontrakt er indgået i overensstemmelse med Kontraktens pkt. 10.15 om ændringer af Kontrakten og benævnes i det følgende "Tillægskontrakt 24". Kontraktens vilkår er således fortsat gældende i det omfang, der ikke udtrykkeligt er anført andet i denne tillægskontrakt.

2. Baggrund for Tillægskontrakt 24

2.1. Kundetilfredshedsmålinger ved Epinion

Idet parterne er enige om, at Epinion skal gennemføre DSB's kundetilfredshedsmålinger i stedet for Passagerpuls, er en række ændringer af Kontrakten nødvendige.

2.2. Betalingsregulering som følge af overdragelse af arealer på Grenaabanen til Aarhus Letbane

Idet DSB og Aarhus Letbane med virkning fra den 1. juli 2018 har indgået aftale om overdragelse af arealer langs Grenaabanen fra DSB til Aarhus Letbane, hvorved DSB's ansvar for drift og vedligeholdelse af de pågældende arealer ophører, er Parterne enige om at kontraktbetalingen til DSB skal reduceres.

2.3. Ændring af Kontraktens Bilag 6: Registreringsstationer

Parterne er enige om, at stationerne Hornslet og Grenaa skal fjernes fra tabellen over registreringsstationer i Kontraktens Bilag 6: Registreringsstationer som følge af bortfaldet af DSB's forpligtelse til at betjene Grenaabanen.

3. Ændring af Kontraktens bestemmelser

3.1. Kundetilfredshedsmålinger ved Epinion

Af Kontraktens pkt. 3.7.1 fremgår følgende:

"DSB skal sikre, at kundetilfredsheden som minimum opretholdes på niveauet 7,4 i S-togtrafikken og 7,2 i fjern- og regionaltogtrafikken som et vægtet gennemsnit i henhold til den målemetode og evalueringsskala, som svarer til den i bilag 10 beskrevne."

Kontraktens pkt. 3.7.1 ophæves og erstattes i sin helhed af følgende:

"DSB skal sikre, at kundetilfredsheden som minimum opretholdes på niveauet 7,5 i S-togtrafikken og 7,4 i fjern- og regionaltogtrafikken som et vægtet gennemsnit i henhold til den målemetode og evalueringsskala, som svarer til den i bilag 10 beskrevne."

Af Kontraktens Bilag 10: Kundetilfredshed fremgår en række bestemmelser om gennemførelsen af kundetilfredshedsmålinger. Bilaget ophæves og erstattes i sin helhed af følgende:

"20 Bilag 10: Kundetilfredshed

Epinion er ansvarlig for at gennemføre kundetilfredshedsmålinger blandt DSB's passagerer.

20.1 Metode

20.1.1 Kundetilfredshedsundersøgelserne gennemføres i overensstemmelse med det, der aftales i samarbejdet omkring Epinion.

20.1.2 Ved indgåelse af nærværende Tillægskontrakt 24 gennemføres kundetilfredshedsmålingerne på baggrund af den metode, der fremgår af Underbilag 1.

20.1.3 DSB er forpligtet til at bidrage til sikring af, at gennemførelsen af kundetilfredshedsmålingerne sker på en måde, hvor den anvendte metode

sikrer repræsentativitet og validitet.

20.1.4 DSB er forpligtet til at orientere Transportministeriet, såfremt DSB bliver bekendt med, at der foretages væsentlige ændringer i metoden for gennemførelsen af kundetilfredshedsmålingerne med betydning for de i tabel 2 og tabel 3 anførte spørgsmål.

20.2 Spørgeskema

20.2.1 Undersøgelsen forudsættes gennemført ud fra et spørgeskema, der som minimum indeholder de i tabel 2 og tabel 3 anførte spørgsmål samt relevante baggrundsspørgsmål, så passagerernes tilfredshed kan synliggøres på relevante segmenter, ligesom undersøgelsens repræsentativitet kan blive afprøvet.

I spørgeskemaet er det muligt at svare ”ved ikke”.

20.2.2 Passagererne gives i spørgeskemaet mulighed for at svare på tilfredshedsspørgsmålene på en skala fra 0-10, jf. Tabel 1.

Tabel 1: Skala for angivelse af tilfredshed i kundetilfredshedsundersøgelserne

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

20.2.3 DSB accepterer, at kun de i tabel 2 og tabel 3 anførte tilfredhedsspørgsmål danner grundlag for beregningen af kundetilfredsheden.

20.2.4 DSB accepterer den i tabel 2 og tabel 3 anførte vægtning af tilfredhedsspørgsmål danner grundlag for beregningen af kundetilfredsheden.

Tabel 2. Tilfredhedsspørgsmål for fjern- og regionaltoget og deres vægtning til brug for beregning af kundetilfredshed:

Tilfredhedsspørgsmål	Vægt
Hvor tilfreds er du med rejsen alt i alt?	25 pct.
Hvor tilfreds er du med DSB's serviceniveau på denne rejse?	25 pct.
Hvor tilfreds er du med: <ul style="list-style-type: none"> Den information, der blev givet i toget? Togets overholdelse af køre- 	50 pct.

Tilfredshedsspørgsmål	Vægt
<p>planen på denne rejse?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muligheden for at have den samme sideplads på hele denne rejse? • Togpersonalet er venlige og imødekommende når jeg møder dem i toget? • Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets stand mm.) • Indvendig rengøring i toget? • Rejsetiden for denne rejse? 	

Tabel 3. Tilfredshedsspørgsmål for S-tog og deres vægtning til brug for beregning af kundetilfredshed:

Tilfredshedsspørgsmål	Vægt
Hvor tilfreds er du med rejsen alt i alt?	25 pct.
Hvor tilfreds er du med S-togs serviceydelser på denne rejse?	25 pct.
<p>Hvor tilfreds er du med:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Den information, der blev givet i toget? • Togets overholdelse af køreplanen på denne rejse? • Muligheden for at få en sideplads på denne rejse? • Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets stand mm.) • Indvendig rengøring i toget? 	50 pct.

Tilfredshedsspørgsmål	Vægt
<ul style="list-style-type: none"> Rejsetiden for denne rejse? 	

20.2.5 Parterne er indforstået med, at den konkrete ordlyd af tilfredshedsspørgsmålene i tabel 2 og tabel 3 i mindre grad kan afvige fra ordlyden af de spørgsmål, Epinion benytter i sit spørgeskema til gennemførelse af sin kundetilfredshedsundersøgelse blandt DSB's passagerer. Såfremt der sker ændringer i ordlyden af spørgsmålene i Epinions spørgeskema, er DSB forpligtet til at inddrage Transportministeriet med henblik på godkendelse af ændringerne.

20.2.6 Transportministeriet har ret til at få indsat op til to yderligere tilfredshedsspørgsmål. Såfremt Transportministeriet ønsker at benytte sig af sin ret til at kræve yderligere hovedparametre afdækket, skal Transportministeriet varsle dette over for DSB med minimum fire måneders skriftligt varsel. Sådanne tilfredshedsspørgsmål indgår dog ikke i opgørelsen af kundetilfredsheden.

20.2.7 Såfremt DSB eller Transportministeriet vælger at foretage særskilte mere vidtgående kundetilfredshedsundersøgelser eller vælger at indføre yderligere spørgsmål i kundetilfredshedsundersøgelserne, indgår disse ikke i vurderingen af målopfyldelsen.

20.3 Rapportering

20.3.1 Første rapportering af kundetilfredsheden på baggrund af Epinions måling dækker perioden 1. juli 2018 til 31. december 2018 (2. kalenderhalvår 2018). Herefter vil rapportering af kundetilfredshed ske hvert kalenderhalvår. Første kalenderhalvår dækker perioden 1. januar til 30. juni, og andet kalenderhalvår dækker perioden 1. juli til 31. december.

20.3.2 DSB er forpligtet til at sikre, at Epinion til DSB rapporterer resultatet for hver af de i tabel 2 og tabel 3 angivne tilfredshedsspørgsmål såvel som samlet fordelt på følgende geografiske afgrænsninger:

- Den samlede fjern- og regionaltogtrafik
- Øst-Vest Rejser
- Øst Rejser
- Vest Rejser
- Den samlede S-togtrafik

20.3.3 DSB er forpligtet til at fremsende redegørelse for tiltag til forbedring af kundetilfredsheden i tilfælde af, at der for de i tabel 2 nævnte spørgsmål sker et fald på 1,0 på den viste skala fra 0-10 fra én undersøgelse til den næst følgende. En redegørelse fordres også i tilfælde, hvor enkeltparametre opnår en tilfredshedsgrad på under 3,75.

20.4 Ved ophør af Epinion

Såfremt Epinion uanset årsag ikke gennemfører kundetilfredshedsmålinger blandt DSB's passagerer, er DSB forpligtet til med fornødent varsel at sikre, at kundetilfredshedsundersøgelserne foretages af uvildig tredjepart. Indtil andet aftales skal disse kundetilfredshedsmålinger gennemføres på baggrund af den metode og med de spørgsmål, der fremgår af tabel 2 og tabel 3 samt passende baggrundsspørgsmål. DSB er alene ansvarlig for så vidt angår uddeling af spørgeskemaer i DSB's tog.

3.2. Registreringsstationer

Stationerne Grenaa og Hornslet udgår fra tabellen over registreringsstationer i Kontraktens pkt. 16, Bilag 6: Registreringsstationer.

4. Økonomi

Parterne er enige om, at kontraktbetalingen til DSB reduceres med 1,0 mio. kr. (2018-pl) om året som følge af overdragelsen af DSB's arealer på Grenaa-banen. Reduktionen er gældende fra 1. juli 2018.

5. Tid

5.1. Ikrafttræden

Tillægskontrakt 24 har virkning fra underskrivelsestidspunktet.

5.2. Ophør

Medmindre andet aftales skriftligt, ophører Tillægskontrakt 24 samtidig med ophør af Kontrakten.

6. Øvrige vilkår

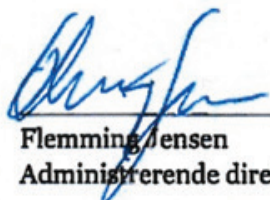
Kontrakten gælder på i øvrigt uændrede vilkår.


Nærværende Tillægskontrakt 24 oprettes i to eksemplarer, der opbevares hos henholdsvis DSB og Transportministeriet.

7. Underskrifter

Høje Taastrup, den 2019

For DSB:


Flemming Jensen
Administrerende direktør


Thomas Thøgersen Børner
Direktør Økonomi

København, den 3/5 2019

For Transportministeriet:


Flemming Schiller
Afdelingschef


Frank Johansen
Konstitueret kontorchef

