

Kundetilfredsheds- målinger

Tillægskontrakt 17

14. december 2018

Indhold

1. Kontraktgrundlag.....	4
1.1. Tillægskontraktens status i forhold til Kontrakten	4
2. Baggrund.....	4
3. Ændring af Kontraktens bestemmelser	4
4. Økonomi	9
5. Tid	9
5.1. Ikrafttræden	9
5.2. Ophør	9
6. Øvrige vilkår.....	9
7. Underskrifter	10
8. Bilag	11

Tillægskontrakt 17

mellem

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

(i det følgende benævnt Transport-, Bygnings- og Boligministeriet")

og

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

(samlet benævnt Parterne)

om

Kundetilfredshedsmålinger

1. Kontraktgrundlag

Kontraktgrundlaget er Kontrakt af 25. marts 2009 om offentlig servicetrafik i Midt- og Vestjylland indgået mellem Trafikstyrelsen og Arriva, og som, jf. Trafikstyrelsens brev af 24. august 2012 til Arriva, er overdraget til Transport-, Bygnings- og Boligministeriet pr. 1. september 2012. Hovedkontrakten med bilag og appendiks og senere indgåede tillægsaftaler benævnes i det følgende "Kontrakten".

1.1. Tillægskontraktens status i forhold til Kontrakten

Denne Tillægskontrakt er tillæg nr. 17 til Kontrakten og benævnes i det følgende "Tillægskontrakt 17". Nærværende Tillægskontrakt 17 er indgået i overensstemmelse med Kontraktens pkt. 1.4 ændringshåndteringsprocedure.

2. Baggrund

Med Tillægskontrakt 7 blev det aftalt mellem Parterne, at Arriva skulle tilslutte sig Passagerpulsens.

Tilslutningen blev effektueret med indgåelse af Tillægskontrakt 9, idet Arrivas kundetilfredshedsmålinger herefter blev foretaget i regi af Passagerpulsens.

Med nærværende Tillægskontrakt 17 frafalder Arrivas 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 17 træder følgende ændring af Kontrakten i kraft:

Kontraktens bilag 8, pkt. 3 ophæves i sin helhed og erstattes af nedenstående:

"3 Kundetilfredshed

3.1 Indledning

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

Arriva er forpligtet til to 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 Bod og bonus for kundetilfredshed

Tilskuddet udgør i relation til tildeling af bod eller bonus det beskrevne i Hovedkontraktens pkt. 4.5.

I nedenstående tabel fremgår det, hvorledes bod og bonus for kundetilfredshed fastsættes på baggrund af vægtet kundetilfredshed:

Tabel 3. Bod og bonus for kundetilfredshed

Bod- /bonustrin	Vægtet kundetilfredshed		Bod/bonus: andel af tilskuddet pr. halvår
	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 bod eller bonus

Transport-, Bygnings- og Boligministeriets regulering af tilskuddet for bod

eller bonus for kundetilfredshed sker i forbindelse med tilskudsudbetaling for den måned, hvor Transport- Bygnings- og Boligministeriet har accepteret, at kundetilfredshedsmålingen er kontraktmæssig.

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 sidste kundetilfredshedsmåling.

3.4 Gennemførelse af undersøgelserne

Arriva er forpligtet til to gange årligt at foretage kundetilfredshedsmålinger blandt passagererne.

Kundetilfredshedsmålinger skal foretages af et uvildigt firma.

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

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 der opfattes som specielt vigtigt for respondenterne i forbindelse med rejsen samt mulighed for at angive kommentarer og forslag.

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

Arriva er forpligtet til at behandle positiv og negativ kritik og skal på forlangende kunne redegøre for, at kritikken håndteres tilfredsstillende. De spørgsmål i kundetilfredshedsundersøgelserne, som danner baggrund for regulering af tilskuddet i form af bonus eller bod, berører i videst mulige omfang kun forhold, som Arriva selv har indflydelse på. Arriva 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 de i afsnit 3.5.1 præsenterede spørgsmål.

Såfremt Arriva 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

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

Tabel 4. Tilfredshedsspørgsmål og deres vægtning til kundetilfredshedsundersøgelserne

Hvor tilfreds er du med:	Vægt
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 er overdraget til 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

Arriva 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

Arriva 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

Arriva skal, 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, over for Transport-, Bygnings- og Boligministeriet redegøre for, hvilke tiltag undersøgelsen giver Arriva anledning til at iværksætte senest 3 måneder efter fremsendelsen af kundetilfredshedsundersøgelsens resultat.

Arriva skal afgive en redegørelse til Transport- Bygnings- Boligministeriet dersom 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

5.1. Ikrafttræden

Denne tillægskontrakt træder i kraft på tidspunktet for underskrivelsen af tillægskontrakten.

5.2. Ophør

Medmindre andet aftales skriftligt, ophører denne Tillægskontrakt 17 samtidig med ophør af Kontrakten mellem Arriva og Transport-, Bygnings- og Boligministeriet i 2020.

6. Øvrige vilkår

Kontrakten gælder på i øvrigt uændrede vilkår.

Nærværende Tillægskontrakt 17 oprettes i to eksemplarer, der opbevares hos henholdsvis Arriva og Transport-, Bygnings- og Boligministeriet.

7. Underskrifter

KASTRUP, den 21/12 2018 København, den 17/12 2018

For Arriva Tog A/S:



Nikolaj Wendelboe
Adm. direktør



Marianne Bøttger
Bestyrelsesformand

For Transport-, Bygnings og
Boligministeriet:



Flemming Schiller
Afdelingschef



Frank Johansen
Kontorchef

8. Bilag

Bilag 1 Metode

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

Ø
JSC

KUNDETILFREDSHEDS- MÅLINGER

METODENOTAT

ARRIVA

OKTOBER 2018



INDHOLDSFORTEGNELSE

1.	INDLEDNING	2
1.1	Ekstern leverandør	2
2.	METODE OG OPGAVELØSNING	3
2.1	Dataindsamlingsmetode	3
2.2	Stikprøveudvælgelse	3
2.3	Spørgeskema	4
2.4	Pilottest	4
2.5	Databehandlersaftale og GDPR-krav	6
2.6	Kvalitetssikring af data og databehandling	6
2.7	Rapportering	6
2.8	Team	8

1. INDLEDNING

Arriva opererer forskellige tog strækninger i Danmark og skal efter at Passagerpulsen har stoppet dataindsamlingen finde en ny leverandør af kundetilfredshedsmålinger.

Transport-, Bygnings- og Boligministeriet er udbyder af strækningerne i Midt- og Vestjylland, og det fremgår som en del af kontrakten at der skal gennemføres kundetilfredshedsundersøgelser blandt passagererne på strækningerne af et eksternt firma.

Kundetilfredshedsundersøgelserne udgør en vigtig del af kontraktopfølgningen mellem Transport-, Bygnings- og Boligministeriet og Arriva. Resultatet af kundetilfredshedsundersøgelserne kan udløse bonus eller bod i Transport-, Bygnings- og Boligministeriets betalinger til Arriva.

1.1 EKSTERN LEVERANDØR

Arriva har gennem en udbudsrunde valgt Epinion til at varetage kundetilfredshedsundersøgelserne på togstrækningerne på en forsvarlig og objektiv måde og med høj kvalitet.

Epinion har ikke alene stor erfaring med at gennemføre kundetilfredshedsundersøgelser, men har også i perioden 2010 – 2015 gennemført lignende undersøgelser på Kystbanen for Transportministeriet (og Trafikstyrelsen) og skal fra 1. januar 2019 gøre det samme for Bornholmstrafikken. Her gælder ligeledes principper om armslængde og objektivitet, da resultaterne også her kunne påvirke betalinger i form af bonus og bod.

2. METODE OG OPGAVELØSNING

2.1 DATAINDSAMLINGSMETODE

I forbindelse med leverandør skift, ønskes der også at opgradere dataindsamlingsmetoden fra uddeling/indsamling af papirskemaer (m. returkuverter) til uddeling/indsamling af tablets. Opgraderingen giver en række konkrete fordele, som;

- nemmere modificering af spørgerammen eller tilføjelse af "deep dives"
- en række fordele i dataindsamlingskvaliteten, da et elektronisk spørgeskema har defineret en specifik routing, og ikke kræver samme mængde manuel kvalitetssikring.
- mulighed for løbende kvalitetssikring og resultater, samt nemmere styring og overblik over de enkelte strækningers kvoter, da data registreres real time.

Det er Epinion overbevisning, at der ikke forekommer større udsving i tilfredshedsniveauet i forbindelse med opgradering af metoden. Dog gennemføres en sideløbende pilotundersøgelse (mere om denne senere) for at give indsigt i eventuelle små udsving, samt et kvalificeret handlingsgrundlag til den videre proces, hvis der mod Epinions forventning skulle forekomme lidt større udsving.

Overgangen fra papirskemaer til tablets vil ske over 5 måneder og være en del af pilottesten (mere om denne senere).

SMS-BESVARELSE SOM ALTERNATIV

Samtidig vil respondenter der ikke ønsker at deltage mens interviewer er til stede få tilbudt et kort link til undersøgelsen via SMS. Det giver respondenteren mulighed for at svare, når rejsen er tilendebragt.

NEDBRUD AF WIFI ELLER TELEFONDÆKNING

Genplanlægning ved nedbrud af WiFi eller telefondækning. Skulle der mod forventning ske et nedbrud under en dataindsamling, vil vagten genplanlægges således at de samme strækninger dækkes samme dag (en anden uge) og på samme tidsbånd.

2.2 STIKPRØVEUDVÆLGELSE

For at sikre at gennemførelsen er repræsentativ er det vigtigt at have 2 processer for øje. Før dataindsamlingen igangsættes udarbejdes en detaljeret indsamlingsplan, som modsvarer passagerfordelingen. Under selve dataindsamlingen benyttes et tællesystem, som sikrer tilfældig udvælgelse i toget.

STRATIFIKATION

Efterfølgende er indsat et eksempel på den stratifikation (fiktive tal) Epinion vil udarbejde. Fordelingerne vil blive baseret på de nyeste opdaterede passagertal fra Arriva:

STRÆKNING	BESVARELSER PR. MÅLING	TILSTRÆBT FORDELING					
		Hverdage (83%)				Weekend (17%)	
TOTAL	800	Morgen* (07.00-09.00) 24%	Øvrig tid (09.00-15.00) 25%	Eftermiddag (15.00-18.00) 24%	Aften (18.00-24.00) 10%	Lørdag 8%	Søn- og Helligdage 9%
Struer - Aarhus	160	38	40	38	16	13	14
Struer - Thisted	70	17	18	17	7	6	6
Skjern - Struer	100	24	25	24	10	8	9
Skjern - Esbjerg	100	24	25	24	10	8	9
Esbjerg - Tønder	100	24	25	24	10	8	9
Aarhus - Skjern	200	48	50	48	20	16	18
Varde - Nr. Nebel	70	17	18	17	7	6	6

Der indsamles ca. 400 svar pr. måned (4800 besvarelser pr. år) dog vil der blive indsamlet 600 interview i henholdsvis november og december 2018 for at dække de manglende interview fra oktober. 400 besvarelser pr. måned er rigeligt, når man kigger på et overordnet tilfredshedsniveau (fx leveringen til TBB).

UDVÆLGELSE I TOGET

Ud over at fordelingen af interview er repræsentativ på forskellige parametre, er det også vigtigt at udvælgelsen af respondenter i toget sker tilfældigt ikke mindst for at sikre at alle har lige stor sandsynlighed for at blive udvalgt til interview uanset hvor lang tid de har været om bord. Hertil kommer en sikring af repræsentativiteten af kundetyper pendler, fritidsrejsende, køn og alder. Dette sikrer Epinion på baggrund af vores velafprøvede tælleprincip RSC, således hverken interviewer, situationen eller hvor du sidder i toget har indflydelse på hvem der kan / skal deltage i undersøgelsen. I forlængelse heraf vil Epinions interviewere dække hele strækningen.

2.3 SPØRGESKEMA

Spørgeskemaet opsættes både i papirformat – med et overskueligt layout – og i Epinions online survey tool.

Begge opsætninger testes grundigt før det benyttes til at indsamle data.

Spørgeskemaet (som leveres til TBB i særskilt oplæg) vil i store træk minde om det, som Passagerpuls har anvendt til og med september 2018.

2.4 PILOTTEST

Pilotundersøgelsen er relevant, da den giver Arriva konkret indsigt i eventuelle udsving, samt et kvalificeret handlingsgrundlag til den videre proces, hvis der mod Epinions forventning skulle forekomme større udsving.

FORMÅL

Pilotundersøgelsen gennemføres for at teste en opgradering af metoden og sikre tilnærmelsesvis overensstemmelse mellem tidligere dataindsamlingsmetoder og fremtidig digital indsamling.

UDFORMNING

Pilottesten gennemføres sideløbende med den almindelige dataindsamling i november og december, så datagrundlaget alt andet lige er direkte sammenligneligt. Dvs. at dataindsamlingen i pilottesten via papirskemaer (nuværende metode) sker på samme strækning, tids- og dagsbånd (F.eks. - Pilot mandag d. 12/11, kl. 09.30-11.00, og Almindelig indsamling mandag d. 19/11, kl. 09.30-11.00 – begge på samme strækning).

For at sikre et tilstrækkeligt datagrundlag på pilottesten, gennemføres 400 online interview fordelt på følgende linjer for også at sikre en geografisk spredning.

Struer – Aarhus	100
Skjern – Esbjerg	75
Aarhus – Skjern	150
Skjern - Struer	75

Samtidig med pilottesten gennemføres den almindelige dataindsamling (papirspørgeskemaer), som benyttes til rapportering til TBB. I løbet af de første 5 måneder udfases papirspørgeskemaer og online spørgeskema indfases 100%.

Tids- og procesplan for pilotundersøgelsen og den almindelige dataindsamling ses her:

	Antal papirinterview	Antal online interview
November	600	200
December	600	200
Januar	200	200
Februar	100	300
Marts	0	400

400 pr. måned + oktober

Pilottest

EVALUERING

Når dataindsamlingen for pilottesten er afsluttet – og senest primo januar – gennemføres der blandt andet en GAP-analyse, hvor de elektronisk indsamlede besvarelser sammenlignes med besvarelserne fra papirskemaerne fra samme periode. Her testes der bl.a. om der er signifikante forskelle mellem de indsamlede besvarelser.

Evalueringen af pilottesten indebærer også en sammenligning med historiske data (generel og sæsonbetinget).

Der er i evalueringen fokus på både det overordnede resultat, men også eventuelle udsving på strækningsniveau.

Hvis der som forventet ikke er væsentlige udsving i resultaterne baseret på metodeopgraderingen fortsættes processen med indfasning, som beskrevet i tidsplanen ovenfor.

2.5 DATABEHANDLERAFTALE OG GDPR-KRAV

I opstartsfasen, udfærdiges og signeres en databehandleraftale mellem Epinion og Arriva og vil således leve op til de GDPR-krav, (EU) 2016/679 som trådte i kraft den 25. maj 2018.

2.6 KVALITETSSIKRING AF DATA OG DATABEHANDLING

ONLINE DATAINDSAMLING

Kvalitetssikringen vil ske realtime bl.a. vha. automatiserede valideringer, diverse svarmønstre algoritmer og Mystery Shopping af interviewererne ombord. Efterfølgende gennemgås data blandt andet for outliers, logik, antal besvarede spørgsmål (grænsen er minimum 70% udfyldt), brug af svarskala etc. – hvilket fører til at endelig datafil foreligger. Herefter foretages selve databehandlingen, hvor der udarbejdes en vejmodel baseret på vægtningen af spørgsmålene som angivet i materialet fra Transport-, Bygnings- og Boligministeriet. Her vægtes de enkelte spørgsmål og kategorier med den vægt de har fået tildelt, og der udarbejdes måltal / gennemsnit opdelt på spørgsmål og kategorier. Data vejes én gang i forbindelse med aflevering af halvårsrapporterne. *Strækningen Varde – Nr. Nebel indgår ikke i vejningen.*

Data er tilgængeligt for både Epinion og Arriva realtime i forbindelse med simpel online oversigt.

DATAINDSAMLING VIA PAPIRSPØRGESKEMAER

Kvalitetssikringen sker løbende, men med tidsforskydning. Efter hver vagt giver interviewererne feedback på antal gennemførte besvarelser, så kvoterne kan følges nøje, trods de ikke registreres elektronisk. Desuden gennemføres Mystery Shopping. Kvalitetssikring foretages efterfølgende på scannede data bl.a. vha. valideringer, logisk routing, diverse svarmønstre algoritmer og antal besvarede spørgsmål (grænsen er minimum 70% udfyldt).

Herefter foretages selve databehandlingen, hvor der udarbejdes en vejmodel baseret på vægtningen af spørgsmålene som angivet i materialet fra Transport-, Bygnings- og Boligministeriet. Her vægtes de enkelte spørgsmål og kategorier med den vægt de har fået tildelt, og der udarbejdes måltal / gennemsnit opdelt på spørgsmål og kategorier.

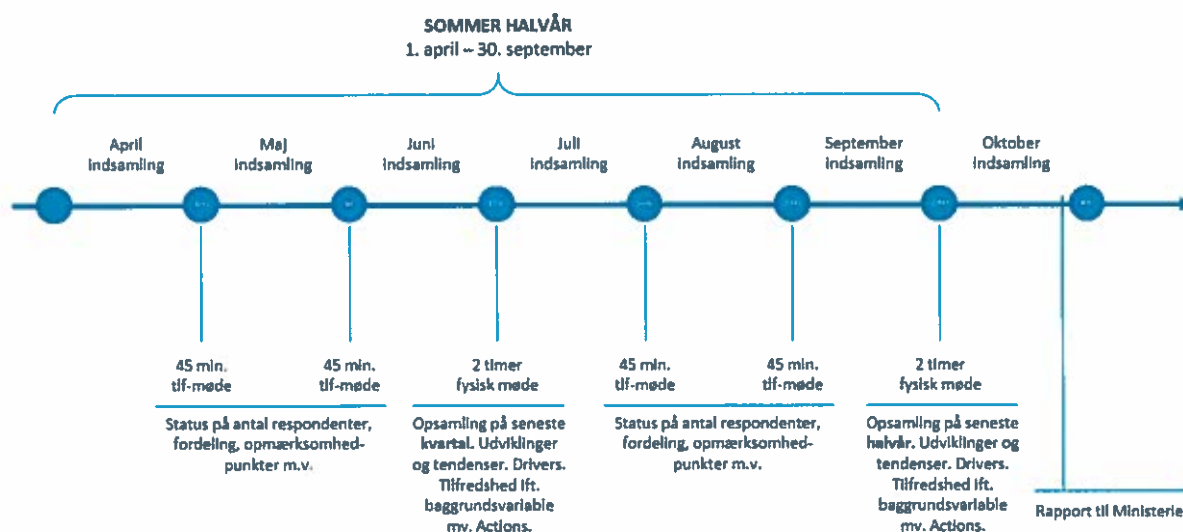
Data vejes én gang i forbindelse med aflevering af halvårsrapporterne. *Strækningen Varde – Nr. Nebel indgår ikke i vejningen.*

2.7 RAPPORTERING

I forbindelse med rapporteringen vil data fra både papir- og onlinespørgeskemaer i en fælles pulje udgøre resultatgrundlaget i hele indfasningsperioden. Dog vil online interview fra pilottest, som tidligere angivet, ikke indgå i den almindelige rapportering, men udelukkende benyttes til at kvalitetssikre dataindsamlingen.

Rapporteringsflow'et og indhold ligger fast og vil følge den proces som er angivet af TBB og Arriva. Efterfølgende er udkast til rapporteringsplan indsat:

Løbende rapportering fra Epinion til Arriva Tog



Rapporterne vil bestå af et kort følgebrev, der oplyser halvårets vægtede gennemsnitlige resultat. Og et bilag, der viser scorerne for alle tilfredshedsspørgsmål, og herunder de 13 spørgsmål, som indgår i bod/bonus. Bilaget skal vise de historiske resultater tilbage til 2011.

Rapporterne vil opsummere resultatet og periodens vigtigste udviklinger, for de for TBB relevante 13 spørgsmål, inkl. gennemsnittet af disse. Resultatet af undersøgelsen angives med korrekte spørgsmålsvægte, og vejning jf. vejmodel fra TBB.

Rapporterne fremsender Epinion til TBB senest den 30. april og den 31. oktober. Rapport for "sommerhalvår" omfatter månederne april til september og rapport for "vinterhalvår" omfatter månederne oktober til marts.

Epinion gemmer i hele kontraktperioden (og op til et år efter) historiske data i compliance med GDPR.