

Passagerpulsen

Tillægskontrakt 9

Indhold

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

Tillægskontrakt 9

mellem

Transport- og Bygningsministeriet
Frederiksholms Kanal 27 F
1220 København
CVR/SE: 43 26 57 17
(i det følgende benævnt Transport- og Bygningsministeriet)

og

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

om

Passagerpulsen

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- og Bygningsministeriet 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. 9 til Kontrakten og benævnes i det følgende "Tillægskontrakt 9". Nærværende Tillægskontrakt 9 er indgået i overensstemmelse med Kontraktens pkt. 1.4 Ændringshåndteringsprocedure.

2. Baggrund

Passagerpulsen er en del af Forbrugerrådet Tænk og er et uafhængigt organ, som skal varetage passagerernes interesser og skaffe ny viden om kollektiv trafik og passagererne.

Trafikselskaber, jernbaneoperatører og pendlertalsmænd bakker op om Passagerpulsens, der påbegyndte sit arbejde den 1. oktober 2014.

Passagerpulsens skal årligt gennemføre to standardiserede kundetilfredshedsmålinger for alle tilsluttede operatører og trafikselskaber i Danmark.

Transport- og Bygningsministeriet og Arriva har med tillægskontrakt 7 af 25. juni 2014, forpligtet Arriva til at tilslutte sig Passagerpulsens.

Transport- og Bygningsministeriet og Arriva er enige om, at de kundetilfredshedsmålinger, som Passagerpulsens gennemfører, skal erstatte de målinger, som Arriva, jf. Kontraktens bilag 8, pkt. 3.1, er forpligtet til at udføre, og som udgør grundlaget for opgørelse af bod og bonus vedr. kundetilfredshed.

Parterne er enige om, at Arrivas tilslutning til Passagerpulsens skal være økonomisk neutral for Arriva.

3. Ændring af Kontraktens bestemmelser

Ved underskrift af nærværende Tillægskontrakt 9 træder følgende ændring af Kontrakten i kraft:

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

”3 Kundetilfredshed

3.1 Indledning

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

Operatøren er forpligtet til to gange årligt at lade foretage kundetilfredshedsundersøgelser blandt passagererne ved brug af spørgeskemaer. 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- og Bygningsministeriets regulering af tilskuddet for bod eller bonus for kundetilfredshed sker i forbindelse med tilskudsudbetaling for den måned, hvor Transport- og Bygningsministeriet har accepteret, at kundetilfredhedsmålingen er kontraktmæssig.

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 sidste kundetilfredhedsmåling.

3.4 Gennemførelse af undersøgelserne

Kundetilfredshedsundersøgelserne gennemføres i overensstemmelse med det, der aftales i samarbejdet omkring Passagerpulsens. Ved indgåelse af nærværende Tillægskontrakt 9 forelå det i bilag 1 vedlagte udkast til metodenotat for kundetilfredhedsmålinger i regi af Passagerpulsens. Transport- og Bygningsministeriet skal holdes opdateret om ændringer i metoden for gennemførelse af kundetilfredhedsmålingerne.

Det er en forudsætning for Transport- og Bygningsministeriet, at Passagerpulsens foretager de to standardiserede kundetilfredhedsmålinger, sådan at kravet om, at Arriva skal gennemføre to årlige kundetilfredshedsundersøgelser, overholdes. Såfremt Passagerpulsens ikke gennemfører de standardiserede kundetilfredhedsmålinger med det pågældende interval, er Arriva forpligtet til selv at lade gennemføre kundetilfredshedsundersøgelser foretaget af uvildig tredjepart. Disse skal opfylde krav for kundetilfredhedsmålinger, som de fremgår af denne tillægskontrakt.

Transport- og Bygningsministeriet 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 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 der opfattes som specielt vigtigt for respondenterne

i forbindelse med rejsen samt mulighed for at angive 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 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 bød, 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 de i Afsnit 3.5.1 præsenterede spørgsmål.

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.

Parterne er indforstået med, at den konkrete ordlyd af tilfredshedsspørgsmålene i tabel 4 i mindre grad kan afvige fra ordlyden af de spørgsmål, Passagerpuls benytter i sit spørgeskema til gennemførelse af sin kundetilfredshedsundersøgelse blandt Arrivas passagerer. Ministeriet er indforstået med ordlyden af de spørgsmål, som har været anvendt i forbindelse med undersøgelsen i 1. halvår 2016. Såfremt der sker ændringer i ordlyden af spørgsmålene i Passagerpulsens spørgeskema, er Arriva forpligtet til at inddrage Transport- og Bygningsministeriet med henblik på godkendelse af ændringerne.

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>det</u> -	5 %

<u>te tog?*</u>	
trygheden og sikkerheden på den station, hvor du steg på <u>dette tog?*</u>	8 %
muligheden for at få en siddeplads i <u>dette tog?</u>	10 %
toiletterne i <u>dette tog?</u> (fungerer de, er de rene osv.)	8 %
den indvendige rengøring og vedligeholdelse i <u>dette tog?</u>	8 %
den udvendige rengøring og vedligeholdelse af <u>dette tog?</u>	5 %
klimaet om bord i <u>dette tog?</u> (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	8 %
trygheden og sikkerheden i <u>dette tog?</u>	5 %
den information du har fået undervejs på din rejse med <u>dette tog?</u>	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

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 besvarelsers vægtede sum af pointtal på 0-10 skalaen.

Den vægtede kundetilfredshed skal angives med én decimal.

3.7 Operatørens opfølgning på kundetilfredshedsundersøgelserne

Operatøren 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 Trafikstyrelsen redegøre for, hvilke tiltag undersøgelsen giver Operatøren anledning til at iværksætte senest 3 måneder efter fremsendelsen af kundetilfredshedsundersøgelsens resultat.

Operatøren skal afgive en redegørelse til Trafikstyrelsen 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 Arrivas betaler op til [redacted] til Passagerpulsens svarende til Arrivas omkostninger til at udføre de i kontrakten krævede kundetilfredshedsmålinger. Beløbet pristalsreguleres i henhold til pkt. 4.3.3 i Hovedkontrakten mellem Arriva og Transport- og Bygningsministeriet.

Såfremt Arrivas andel af omkostningerne til Passagerpulsens kundetilfredshedsmålinger og dermed Arrivas betaling til Passagerpulsens bliver mindre end det ovenfor nævnte, tilfalder besparelsen Transport- og Bygningsministeriet.

Arriva skal dokumentere betalingen til Passagerpulsens over for Transport- og Bygningsministeriet. Arriva skal i den forbindelse sørge for, at Passagerpulsens fakturaer specificeres, sådan at Transport- og Bygningsministeriet kan se, hvilke betalinger der angår ydelser efter denne tillægsaftale, og hvilke eventuelle betalinger der angår andre ydelser leveret af Passagerpulsens til Arriva.

5. Tid

5.1. Ikrafttræden

Denne tillægskontrakt træder i kraft pr. 1. januar 2016.

5.2. Ophør

Medmindre andet aftales skriftligt, ophører denne Tillægskontrakt 9 samtidig med ophør af Kontrakten mellem Arriva og Transport- og Bygningsministeriet i 2020.

6. Øvrige vilkår

Kontrakten gælder på i øvrigt uændrede vilkår.

Nærværende Tillægskontrakt 9 oprettes i to eksemplarer, der opbevares hos henholdsvis Arriva og Transport- og Bygningsministeriet.

7. Underskrifter

KASTREP, den 20/12 2016

For Arriva Tog A/S:



Nikolaj Wendelboe
Adm. direktør



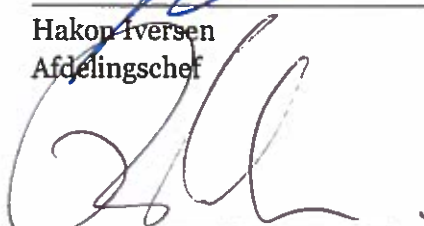
Marianne Böttger
Bestyrelsesformand

København, den 31. 2016

For Transport- og Bygningsministeriet:



Hakon Iversen
Afdelingschef



Thomas Fog Christensen
Kontorchef

