

# Passagerpulsen

Tillægskontrakt 7

# 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.....	9
5.1.	Ikrafttræden.....	9
5.2.	Ophør.....	9
6.	Øvrige vilkår .....	9
7.	Underskrifter .....	10

## Tillægskontrakt 7

mellem

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

(i det følgende benævnt Transport- og Bygningsministeriet)

og

DSB  
Telegade 2  
2630 Taastrup  
CVR.nr.: 25020053  
(i det følgende benævnt "DSB")

(herefter: "Parterne")  
om

Passagerpulsen

(herefter: "Tillægskontrakt 7")

TK 05

# 1. Kontraktgrundlag

Kontraktgrundlaget er Kontrakt mellem Transportministeriet (i dag Transport- og Bygningsministeriet) 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 7".

# 2. Baggrund

Af Kontraktens pkt. 3.7.2 fremgår følgende:

*"Forbrugerrådet Tænk forbereder som en del af Passagerpulsens standardiserede kundetilfredshedsmålinger for alle operatører og trafikskaber i Danmark. Disse standardmålinger vil – når Passagerpulsens er implementeret - erstatte DSB's egne målinger som grundlag for vurderingen af målopfyldelsen. Når grundlaget for de nye målinger i regi af Passagerpulsens er blevet fastlagt, indgås en tillægskontrakt herom som erstatning for de nuværende bilag om kundetilfredshed. DSB skal sikre en transparent overgang fra det nuværende mål for kundetilfredshed til Passagerpulsens."*

Af Kontraktens pkt. 23.6.2 fremgår følgende:

*"Forbrugerrådet udfører via Passagerpulsens kundetilfredshedsmålinger for DSB. I den forbindelse forpligtes DSB til at indgå i et konstruktivt samarbejde med Forbrugerrådet om disse målinger, medvirke til gennemførelse af disse målinger samt udlevere de data, som efterspørges af Forbrugerrådet."*

Passagerpulsens 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. Som en del af Passagerpulsens gennemfører Forbrugerrådet Tænk standardiserede kundetilfredshedsmålinger for alle operatører og trafikskaber i Danmark.

DSB er forpligtet til at indgå i et samarbejde med Passagerpulsens, hvor Pas-

sagerpulsens gennemfører kundetilfredshedsmålinger, der måler passagerernes tilfredshed med DSB. Dette samarbejde mellem DSB og Passagerpulsens er reguleret i Samarbejdsaftale mellem DSB og Passagerpulsens vedrørende Nationale passagertilfredshedsmålinger. Passagerpulsens er således "implementeret", jf. Kontraktens pkt. 3.7.2.

På denne baggrund er parterne enige om at indgå nærværende Tillægskontrakt 7, som erstatter DSB's egne målinger af kundetilfredsheden med Passagerpulsens målinger af passagerernes tilfredshed med DSB.

I 1. kvartal 2016 har DSB gennemført en kundetilfredshedsmåling blandt sine passagerer efter den hidtil anvendte metode. Samtidig har Passagerpulsens gennemført sin første kundetilfredshedsmåling blandt DSB's passagerer.

Parterne er enige om, at eftersom ansvaret for gennemførelse af de kontraktbestemte målinger af passagerernes tilfredshed blandt DSB's passagerer er overdraget fra DSB til Passagerpulsens, og eftersom metoden ved gennemførelsen af disse kundetilfredshedsmålinger er ændret, skal der ske en justering af kravet til niveau for kundetilfredshed.

Parterne er enige om, at justeringen af niveau for kravet til kundetilfredsheden i fjern- og regionaltogetrafikken skal ske på baggrund af DSB's kundetilfredshedsmåling i 1. kvartal 2016, som viser en difference på 0,34 for de spørgsmål og med den sammenvægtning, der leveres til ministeriet i forhold til Passagerpulsens første kundetilfredshedsmåling i 1. kvartal 2016, jf. Passagerpulsens notat af 10. juni 2016.

Desuden er parterne enige om, at justeringen af niveau for kravet til kundetilfredsheden i S-togetrafikken skal ske på baggrund af DSB's kundetilfredshedsmåling i 1. kvartal 2016, som viser en difference på 0,10 for de spørgsmål og med den sammenvægtning, der leveres til ministeriet i forhold til Passagerpulsens første kundetilfredshedsmåling i 1. kvartal 2016, jf. Passagerpulsens notat af 10. juni 2016.

### 3. Ændring af Kontraktens bestemmelser

Af Kontraktens pkt. 3.7.1 fremgår følgende:

*"DSB skal sikre, at kundetilfredsheden som minimum opretholdes på niveauet 7,5 som et vægtet gennemsnit i henhold til den målemetode og evalueringsskala, som svarer til den ved udgangen af DSB kontrakten for perioden 2005-2014 gældende og som er beskrevet i bilag 10."*

Dette erstattes med følgende:

Fre AP

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

Kontraktens pkt. 3.7.2 udgår.

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**

Passagerpuls 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 Passagerpuls.

20.1.2 Ved indgåelse af nærværende Tillægskontrakt 7 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 Transport- og Bygningsministeriet, såfremt DSB bliver bekendt med, at der foretages væsentlige ændringer i metoden for gennemførelsen af kundetilfredshedsmålingerne med betydning for de i tabel 2 anførte spørgsmål.

### **20.2 Spørgeskema**

20.2.1. Undersøgelsen forudsættes gennemført ud fra et spørgeskema, der som minimum indeholder de i tabel 2 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*

TFC  
ad

Me- get util- freds					Hver- ken/el- ler					Me- get til- freds
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

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

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

*Tabel 2. Tilfredshedsspørgsmål og deres vægtning til brug for beregning af kundetilfredshed:*

Tilfredshedsspørgsmål	Vægt
Hvor tilfreds er du med din rejse ombord i <u>dette</u> tog alt i alt?	25 pct.
Hvor tilfreds er du med DSB's service på <u>denne</u> rejse?	25 pct.
Hvor tilfreds er du med: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Den information, du har fået undervejs på din rejse med <u>dette</u> tog?</li> <li>• Togets overholdelse af køreplanen på <u>denne</u> rejse?</li> <li>• Muligheden for at få en siddeplads i <u>dette</u> tog?</li> <li>• Togpersonalets service og hjælpsomhed? (før og under rejsen)</li> <li>• Togets generelle standard? (herunder pladsforhold, interiørets stand mv.)</li> <li>• Den indvendige rengøring og vedligeholdelse i <u>dette</u> tog?</li> </ul>	Samlet 50 pct. med en ligelig fordeling mellem de 6-9 parametre (dvs. 6,5 pct. til hver i tilfælde af 8 parametre)

- Rejsetiden for rejsen på dette tog?
- Evt. supplerende parametre (max 2) som Transport- og Bygningsministeriet måtte forlange målt i undersøgelserne, jf. 20.2.5.

20.2.5 Parterne er indforstået med, at den konkrete ordlyd af tilfredsheds-spørgsmålene i tabel 2 i mindre grad kan afvige fra ordlyden af de spørgsmål, Passagerpulsens benytter i sit spørgeskema til gennemførelse af sin kundetilfredshedsundersøgelse blandt DSB's 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 DSB forpligtet til at inddrage Transport- og Bygningsministeriet med henblik på godkendelse af ændringerne.

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

20.2.7 Såfremt DSB eller Transport- og Bygningsministeriet vælger at foretage særskilte mere vidtgående kundetilfredshedsundersøgelser eller vælger at indføje yderligere spørgsmål i kundetilfredshedsundersøgelserne, indgår disse ikke i vurderingen af målopfyldelsen.

### 20.3 Rapportering

20.3.1 Første rapportering af kundetilfredsheden på baggrund af Passagerpulsens måling dækker perioden 1. januar 2016 til 31. marts 2016 (1. kvartal 2016). Herefter vil rapportering af kundetilfredshed ske to gange om året – sommer og vinter – hvor sommerhalvåret dækker perioden 1. april til 30. september, og vinterhalvåret dækker perioden 1. oktober til 31. marts.

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

- Den samlede fjern- og regionaltogtrafik
- Fjerntrafikken (InterCity, Lyntog samt InterCity Bornholm),



- Den sjællandske regionaltrafik (inkl. EuroCity: København-Rødby Færge)
- Den jysk/fynske regionaltrafik (inkl. EuroCity: Østjylland-Padborg)
- Den samlede S-togstrafik

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 Passagerpuls

Såfremt Passagerpuls uanset årsag ikke gennemfører kundetilfredsheds-målinger 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 samt passende baggrundsspørgsmål. DSB er alene ansvarlig for så vidt angår ud-delning af spørgeskemaer i DSB's tog".

Kontraktens pkt. 23.6.1 slettes.

## 4. Økonomi

Indgåelse af nærværende Tillægskontrakt 7 giver ikke anledning til regulering af kontraktbetaling til DSB.

## 5. Tid

### 5.1. Ikrafttræden

Denne Tillægskontrakt 7 træder i kraft på tidspunktet for underskrivelsen af tillægskontrakten.

### 5.2. Ophør

Medmindre andet aftales skriftligt, ophører denne Tillægskontrakt 7 samtidig med ophør af Kontrakten.

## 6. Øvrige vilkår


Kontrakten gælder på i øvrigt uændrede vilkår.

Nærværende Tillægskontrakt 7 oprettes i to eksemplarer, der opbevares hos henholdsvis DSB og Transport- og Bygningsministeriet.

## 7. Underskrifter

, den 2016 København, den 20/10 2016

For DSB:




Flemming Jensen  
Administrerende direktør

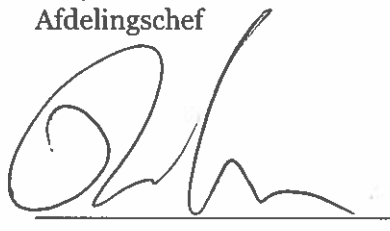
For Transport- og Bygningsministeriet:



Hakon Iversen  
Afdelingschef



Anders Egehus  
Direktør



Thomas Fog Christensen  
Kontorchef

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