

KUNDE-
AMBAS-
SADØØREN
2. HALVÅR
2013

Indhold

Kundeservice og digitalisering.....	4
Henveldeiser til Kundeambassadøren	6
Kundeambassadørens anbefalinger.....	11
Opfølgning på Kundeambassadørens anbefalinger	16
Punktligheo – når tiden er vigtig	18

Kundeservice og digitalisering

Der er situationer, hvor det kan være rart at møde et venligt ansigt, og rart at vide, at der er mulighed for at få en hjælpende hånd. Omvendt er det også for mange rart at vide, at man kan klare sig selv, uden at behøve at vente på hjælp og med mulighed for langt større grad af selvbestemmelse.

Vi har alle fået en digital signatur, mange kommunikerer allerede nu digitalt med kommunen, skattevæsnet, andre offentlige myndigheder og private virksomheder. Digitalisering er kommet for at blive – det giver muligheder for bedre service, mere målrettet information og formidling af langt flere muligheder. Og det er jo heller ikke nogen hemmelighed, at det giver mulighed for effektiviseringer.

DSB har også taget digitaliseringen til sig på mange områder. DSB forsyner sine kunder med adgang til langt mere information og langt flere valgmuligheder end nogensinde før. Det kan blive til en gevinst for kunderne.

Hvis digitaliseringen skal blive en succes for DSB, skal det store flertal af kunder opleve den som en forbedring. De muligheder, der tilbydes digitalt, skal være af høj kvalitet. Det betyder blandt meget andet, at budskaberne skal være klare, fremgangsmåden, når du betjener dig selv, skal være enkel og overskueligheden stor. De forskellige kundetyper og deres individuelle behov skal være tilgodeset – og der skal være forudset et stort antal behov og problemer. DSB skal hele tiden tænke løsningerne ud fra kundens rejse. Jeg ser, at viljen er til stede.

I DSB er der mange systemer, der skal spille sammen, men for kunden skal det altid optræde som en helhed – ud fra kundens situation og vilkår, ellers gør DSB det vanskeligt for kunderne og risikerer efterfølgende at skulle bruge uforholdsmæssigt mange ressourcer på afhjælpning.

Udstedelsen af Uddannelseskort er et eksempel på en fuldstændig digitalisering af "billetkøb". Hos DSB's kundeambassadør får vi mange henvendelser fra unge mennesker, som har svært ved at få tilsendt deres Ungdomskort. Her kan vi generelt konstatere, at det ikke er fordi de unge har svært ved selvbetjening – de har måske lidt travlt og får ikke alle detaljer med, men at gennemføre en bestilling er meget enkelt for dem.

En af udfordringerne er fortsat, at produktet ikke er fuldt ud digitaliseret – der skal stadig sendes et fysisk kort med posten – en besværlig og langsommelig proces, som giver lange bestillingsfrister, der støder sammen med kundernes forventninger. Den udfordring, tror jeg, kan finde en løsning ved en yderligere digitalisering.

DSB har udviklet gode elektroniske måde at købe billetter på. Rigtig mange kunder synes, det er nemt og bekvemt at købe billetter via nettet eller mobilen. Det kræver, at man har en computer eller en telefon og synes, at det er nemt at bruge den – men efterhånden har vi næsten alle vænnet os til dette, fordi vi både skal ordne vores bank og skattespørgsmål på den måde. Især når kunden bruger sin mobil til køb af billetter, beder DSB så og sige kunden om at stille med sin egen "salgskanal" – så hvor DSB i dag har ansvaret for at automaterne svigter, opstår udfordringen om hvem der har ansvaret, hvis telefonen svigter. Som udgangspunkt er det jo kundens telefon og teleudbyder, men hvordan sikrer DSB, at kunden kan blive godt vejledt og hjulpet i den situation?

Langsomt og sikkert minimeres behovet for personlig betjening – når alt ellers går som planlagt. Men når Dankortet ikke virker en hel dag, eller når Rejsekort systemet går ned, er der et behov for en plan, der hjælper kunderne. Digitalisering kræver, at logikken er enkel at forstå, at teknikken virker og at hjælpen kan findes, såfremt vores individuelle behov ikke passer ind i systemet.

Digitalisering er kommet for at blive. I en digitaliseret verden stilles der således krav til, at vi kan klare os selv. Til gengæld må vi som forbrugere kunne stille krav til, at når vi skal klare os selv, så skal det være enkelt og trygt, og systemerne vi skal bruge, skal være sikre og stabile.

I denne rapport kan du læse mere om, hvordan de unge har taget Ungdomskortet til sig, som et enkelt og selvbetjent produkt. Men du kan også læse, at det ikke er helt uden vanskeligheder.

Henvendelser til Kundeambassadøren

Kundeambassadøren har i 2. halvår af 2013 behandlet henvendelser fra 187 kunder, som ikke var tilfreds med den afgørelse eller det svar, de havde modtaget fra DSB.

Samtidig er der fortsat mange kunder, der vælger at kontakte Kundeambassadøren, inden de har været i dialog med DSB. Kundeambassadøren videresender derfor hver måned ca. 75 henvendelser til DSB Kundeservice, som behandler og besvarer disse henvendelser. Fremover vil antallet af henvendelser, som videresendes til DSB Kundeservice ikke blive rapporteret.

Cirka 20 % af de henvendelser der bliver sendt til Kundeambassadøren, ønsker DSB Kundeservice selv at genbehandle, enten fordi der er nye oplysninger i sagen, eller der er sket en fejl i sagsbehandling.

Henvendelser til Kundeambassadøren				
	2012	2013	1. halvår 2013	2. halvår 2013
Henvendelser behandlet hos Kundeambassadøren	187	348	161	187
Kundeservice genbehandlet	32	77	42	35
1. gangs henvendelse, videresendt til Kundeservice	847	895	381	514

Udvikling i henvendelser til Kundeambassadøren			
	2012	2013	udvikling
Henvendelser behandlet hos Kundeambassadøren	187	348	+ 86 %

Sammenlignet med 2012 har Kundeambassadøren behandlet næsten dobbelt så mange kundenvendelser i 2013. Det skyldes primært, at der i de første kvartaler af 2012 kun var få kunder, der kendte til muligheden for at få deres sag vurderet af Kundeambassadøren. Fra midten af 2012, hvor alle kunder blev oplyst om muligheden for at få deres sag vurderet af Kundeambassadøren, har der været en betydelig stigning i antallet af henvendelser til Kundeambassadøren. Niveauet i henvendelserne til Kundeambassadøren ser nu ud til at være stabiliseret, og de sidste kvartaler har Kundeambassadøren hver måned behandlet henvendelser fra ca. 30 kunder.

Typer af henvendelser til Kundeambassadøren				
	2012	2013	1. halvår 2013	2. halvår 2013
Kontrolafgifter	47 %	53 %	54 %	51 %
Produkter	25 %	15 %	14 %	16 %
Undervejs på rejsen	-	11 %	12 %	11 %
Service	13 %	21 %	20 %	22 %
Processer	15 %	-	-	-

Henvendelser om kontrolafgifter tegner sig fortsat for halvdelen af de sager, som Kundeambassadøren behandler. Den anden halvdel fordeler sig i de tre kategorier produkter, undervejs på rejsen og service.

Sammenlignet med 2012 er der i 2013 kommet flere henvendelser vedrørende service generelt og færre vedrørende DSB's produkter. De to øvrige kategorier er på samme niveau som i 2012.

Kontrolafgifter

Kundehenvendelser om kontrolafgifter til Kundeambassadøren kan opdeles i særligt to grupper. En gruppe, typisk med adskillige afgifter i bagagen, henvender sig uden anden begrundelse, end at de ikke havde fået sikret sig en gyldig billet. En anden kundegruppe henvender sig af forskellige og meget konkrete årsager, da de ikke var i stand at sikre sig en gyldig billet, inden de steg på toget. Andelen af kunder fordeler sig ligeligt i de to grupper.

Hertil kommer, at der er sket en stigning i henvendelser om misbrug af id.

Produkter

Knap hver 5. henvendelse vedrører DSB's produkter. De fleste drejer sig om problemer med bestilling af Ungdomskort. Hos DSB Kundeservice tegner henvendelser om Ungdomskort sig tilsvarende for langt hovedparten af henvendelserne.

Undervejs på rejsen

Godt 10 % af de henvendelser Kundeambassadøren modtager, vedrører kundernes oplevelser undervejs på rejsen. Disse henvendelser drejer sig typisk om forsinkelser, manglende siddepladser i toget, gener fra medpassagerer der har cykler med i toget samt manglende kundeinformationer - især ved uregelmæssigheder i trafikken.

Service

Henvendelserne om DSB's kundeservice omhandler typisk kompensation for billetter eller betaling af taxa ved forsinkelser, betaling af gebyrer til DSB og klager over DSB's personale i toget eller i Kundecentret.

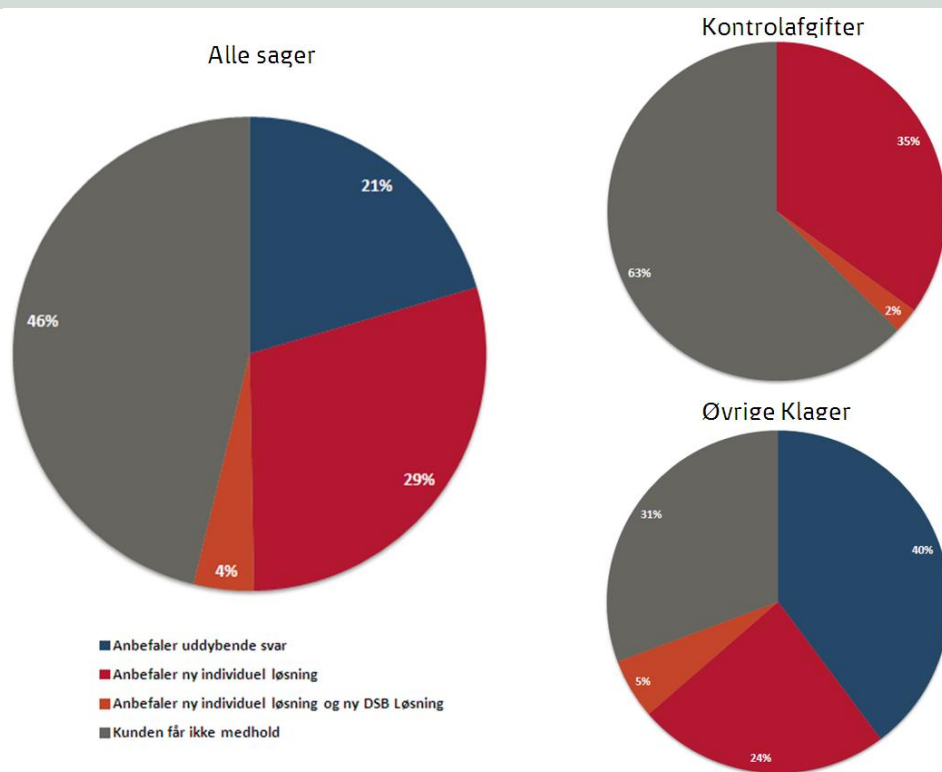
Rejsekort

Forventeligt har Kundeambassadøren i 2013 kun modtaget enkelte henvendelser, der vedrører Rejsekort.

Dette skyldes, at henvendelser fra kunder, der benytter Rejsekort, behandles og besvares i Rejsekort-Kundecenter, som er etableret under rejsekortsamarbejdet. DSB's kunder, der får svar fra Rejsekort-Kundecenter, bliver ikke oplyst om muligheden for at få sagen vurderet hos Kundeambassadøren.

Kundeambassadørens afgørelser i individuelle sager

2. halvår 2013



Kundeambassadørens anbefalinger er grupperet i 4 kategorier:

- Behov for et uddybende svar til kunden om den afgørelse der er truffet
- Behov for en ny løsning for den enkelte kunde
- Behov for en ny løsning for den enkelte kunde og samtidig behov for en generel ændring i DSB's procedurer
- Ingen grundlag for at ændre den afgørelse DSB har truffet, og DSB's svar til kunden er dækkende

I Kundeambassadørens opgørelse over afgørelser skelnes der imellem, hvorvidt sagen vedrører en kontrolafgift eller en klage over andre forhold. Denne opdeling er valgt, da der ofte er særlige forhold, der gør sig gældende i sager vedrørende kontrolafgifter.

Kontrolafgifter

I henvendelser om kontrolafgifter har 35 % af kunderne i 2. halvår af 2013 enten fået eftergivet eller nedsat afgiften, efter at Kundeambassadøren har foretaget en revurdering i sagen. Modsvarende blev det over for 65 % af kunderne fastholdt, at afgiften var berettiget, og at der ikke var grundlag for en eftergivelse.

Grundlaget for Kundeambassadørens anbefalinger for helt at eftergive eller nedskrive en afgift er typisk baseret på, at der i vurderingen af sagen er inddraget supplerende dokumentation for at belyse sagen yderligere samt foretaget en individuel vurdering af den konkrete situation, som kunden har befundet sig i, og som var årsagen til den manglende gyldige billet.

Øvrige sager

I ca. 70 % af disse sager er der behov for at finde en ny løsning for kunden eller at sende et nyt og uddybende svar til kunden. Sager, hvor der alene er behov for et sende et nyt svar til kunden, udgør 40 % af de henvendelser, Kundeambassadøren revurderer. Et uddybende svar til kunden kan være medvirkende til at give kunden de informationer, der kan danne grundlag for at forstå den afgørelse, der er truffet i sagen.

I de tilfælde hvor Kundeambassadøren har anbefalet en helt ny løsning, har henvendelserne typisk været vedrørende refundering af billetter eller betaling af en taxa eller det har været vedrørende manglende levering af et Ungdomskort.

I disse sager har der været grundlag for at tilbyde kunderne kompensation eller erstatning bl.a. med afsæt i EU's Passagerrettigheder eller i DSB's forretningsbetingelser.

Udvikling i Kundeambassadørens afgørelser - Kontrolafgifter				
	2012	2013	1. halvår 2013	2. halvår 2013
Anbefaler uddybende svar	4 %	2 %	4 %	-
Anbefaler ny individuel løsning	32 %	37 %	38 %	35 %
Anbefaler ny individuel løsning og ny DSB løsning	6 %	2 %	2 %	2 %
Kunden får ikke medhold	58 %	59 %	56 %	63 %

For kontrolafgifter er billedet uforandret sammenlignet med sidste år, og ca. 40 % fik eftergivet eller nedskrevet afgiften, efter de havde henvendt sig til Kundeambassadøren.

Med det nye billetteringskoncept og ny proces for håndtering af sager om falsk ID, som begge blev indført fra 1. januar 2014, forventer Kundeambassadøren, at andelen der får en ny afgørelse, vil være faldende.

Udvikling i Kundeambassadørens afgørelser - Øvrige sager				
	2012	2013	1. halvår 2013	2. halvår 2013
Anbefaler uddybende svar	33 %	40 %	42 %	37 %
Anbefaler ny individuel løsning	34 %	22 %	18 %	24 %
Anbefaler ny individuel løsning og ny DSB løsning	13 %	5 %	5 %	6 %
Kunden får ikke medhold	20 %	33 %	35 %	33 %

I 2013 er andelen af kunder, der får medhold i deres klage, faldet, men der er stadig knap 30 %, der ikke får den rigtige afgørelse, første gang de henvender sig til DSB.

Kundeservice syntes dermed at være blevet bedre til at træffe individuelle afgørelser. Det er kundeambassadørens vurdering, at denne udvikling blandt andet kan tilskrives effekten af de anbefalinger, som Kundeambassadøren har afleveret til Kundeservice i 2012 og 2013.

Der er dog fortsat behov for et løft i kvaliteten af de skriftlige svar. Efter opstart af projekt "Det gode svar" er der tegn på forbedringer i svarene fra Kundeservice, og det er forventningen, at der vil ske et markant løft i medarbejderne kommunikative kompetencer i løbet af projektperioden.

Kundeambassadørens anbefalinger

I 2. halvår 2013 har Kundeambassadøren afleveret sin anbefaling om "Håndtering af sager om misbrug af identitet". Anbefalingen er kort beskrevet herunder.

I dette afsnit vil der endvidere blive rapporteret på de tiltag, der er afstedkommet af Kundeambassadørens tidligere anbefalinger: "Undersøgelse af tilgængelige informationer om takstzoner til kunderne undervejs på rejsen" og "Uddannelseskort og Hypercard".

Misbrug af identitet ved kontrol i toget

Kundeambassadørens konklusioner og anbefalinger. Afleveret til DSB 20. december 2013 og beskrevet første gang i statusrapporten for 1. halvår 2013

I sommeren 2013 igangsatte Kundeambassadøren en undersøgelse af DSB's håndtering af sager, hvor kunder har fået misbrugt deres identitet i forbindelse med udstedelse af en kontrolafgift.

Baggrunden for at igangsætte en undersøgelse af området var, at antallet af denne type sager både i DSB Kundeservice og hos Kundeambassadøren er stort og voksende – cirka 10 henvendelser dagligt.

Formålet med Kundeambassadørens undersøgelse var at identificere de primære årsager til de mange kundenhenvendelser samt analysere procedurer i sagsbehandlingen og ved kontrollen i toget.

Kundeambassadøren har afsluttet sin undersøgelse med disse anbefalinger til DSB:

- DSB bør have fortsat fokus på at de eksisterende retningslinjer ved billettering i toget følges nøje, herunder at den foreviste legitimation og øvrige forhold fra kontrollen grundigt dokumenteres
- Der bør etableres en ny proces for sagshåndteringen i DSB Kundeservice, der sikrer forvaltningsmæssige og juridiske korrekt behandling
- DSB bør med kundens hjælp tilvejebringe relevant supplerende dokumentation til brug for en samlet individuel vurdering i sagen
- For at DSB kan bidrage til at få et erkendt misbrug stoppet, bør samarbejdet mellem Kundeservice og Operation om disse sager styrkes

Hele Kundeambassadørens anbefaling kan læses her:

http://www.dsb.dk/Global/PDF/Kundeambassad%C3%B8r/Misbrug%20af%20id_Anbefaling.pdf

DSB's svar på anbefalingen

DSB har anerkendt de problemstillinger, der er påpeget i Kundeambassadørens rapport og har fra 1. januar 2014 ændret procedurerne for sagsbehandlingen, herunder:

- Fokus på i toget at fastslå kundens identitet samt at dokumentere dette
- Inddragelse af mere dokumentation i vurderingen af sagen samt involvering af den forurettede med henblik på at få misbruget stoppet
- Etablering af en proces på tværs af DSB hvor medarbejderne i toget bliver inddraget i opgaven med at få gentagne misbrug stoppet

Tilgængelige informationer om takstzoner

Kundeambassadørens anbefalinger blev afleveret til DSB 1. februar 2013 og er beskrevet i statusrapporten for 2. halvår 2012 og 1. halvår 2013

I oktober 2012 igangsatte Kundeambassadøren en undersøgelse af, hvilke informationer der er tilgængelige om takstzoner til kunder, som er undervejs på rejsen.

Baggrunden for undersøgelse var, at informationer om zoner er af central betydning for kunderne, når de skal købe billet til rejsen.

Kundeambassadøren havde observeret en del kundehenvendelser med klager over kontrolafgifter, hvor kunderne gør gældende, at de har fået utilstrækkelig eller uklar information og vejledning om zoner og zoneinddelingen.

Konklusionen var, at især kunder med behov for tilkøb til periodekort, samt kunder der rejser på tværs af takstområder på almindelige DSB billetter, har behov for at kunne orientere sig om zoner og zoneinddelingen undervejs på rejsen.

Hele Kundeambassadørens anbefaling kan læses her:

<http://www.dsb.dk/Global/PDF/Kundeambassad%C3%B8r/Informationer%20om%20takstzoner.pdf>

Status på igangsatte forbedringsinitiativer – Status modtaget 29. januar 2014

Kommerciel anerkendte i februar 2013 behovet for informationer om zoner og zoneinddeling på stationerne. DSB har dog lagt vægt på at:

- der inden for det næste år vil ske ændringer i det nuværende zonesystem på Sjælland, og DSB's omstigningsområder vil i den forbindelse blive nedlagt
- timingen ikke er optimal, da informationerne ikke vil være relevant for de kunder, der allerede benytter rejsekort
- DSB prioriterer at kommunikere det nye rejsekort zonesystem, som vil være gældende for alle rejser fra 18. januar 2015

Derfor iværksættes ikke yderligere information om nuværende zoner og zoneinddeling.

Kundeambassadørens afsluttende kommentar

Kundeambassadøren har påpeget over for DSB, at såfremt årsagen til udstedelsen af en kontrolafgift kan tilskrives, at kunden ikke har haft adgang til informationer om zoner på stationen, bør DSB tage højde for dette forhold i vurderingen af sagen.

Uddannelseskort og HyperCard/Ungdomskort

Kundeambassadørens anbefalinger. Afleveret til DSB april 2012 og beskrevet i statusrapporten for 1. og 2. halvår 2012 samt 1. halvår 2013

Kundeambassadøren anbefalede i sin rapport om Uddannelseskort og HyperCard DSB at gennemføre forbedringer på især følgende problemområder:

- Bestillingsprocessen var kompleks og sårbar og svær at forstå for de studerende, og det blev derfor anbefalet, at bestillingsforløbet blev gjort mere enkel for derved at sikre leveringen af kort til kunden
- En tydeliggørelse af informationerne til kunderne

Hele Kundeambassadørens anbefaling kan læses på DSB's hjemmeside.

Status efter idriftsættelse af nyt system august 2013

I august 2013 fik kunderne adgang til et nyt system til brug for bestilling af Ungdomskort. Det nye bestillingssystem modsvarer på mange punkter de anbefalinger, som Kundeambassadøren havde påpeget. Blandt andet er godkendelse og bestilling blevet adskilt, og kunderne kan først bestille et kort hos DSB, efter at de har fået en godkendelse hos Styrelsen for Videregående uddannelser.

Det kan konstateres, at DSB og Kundeambassadøren fortsat modtager mange henvendelser fra kunder, der oplever problemer med bestilling og levering af Ungdomskort.

Kundeambassadøren får især henvendelser om:

- Kunder, der har problemer med bestilling eller ændring af bestilling, får ikke den fornødne hjælp, når de kontakter DSB
- Bestillingsfristen på 14 dage gør det ufleksibelt for mange kunder
- Misforståelse omkring fremtidige leveringer af kort ved flytning eller ændringer i uddannelsesmæssige forhold

DSB har oplyst, at der er afsat midler til udvikling af en app, der gør det muligt at levere kortet direkte til kundernes smartphone. Dette vil medvirke til at nedbringe bestillingsfristen fra de nuværende 14 dage.

Kundeambassadøren vil følge udviklingen i antallet af kundefølgende henvendelser.

Kundeambassadørens anbefalinger baseret på individuelle kundehenvendelser

I 8 tilfælde har Kundeambassadøren i forbindelse med behandlingen af en individuel henvendelse fundet anledning til at rejse en generel problemstilling. DSB har i de fleste tilfælde anerkendt Kundeambassadørens anbefaling og iværksat ændringer på områderne.

Herunder er et kort resume af de 8 anbefalinger.

Kundeambassadørens anbefalinger baseret på individuelle kundehenvendelser		
Emne	DSB anerkender anbefalingen	Ændring er gennemført
Forslag om bedre kundeinformationer om ændringer og muligheder for køb af billetter til rejsen ved planlagt sporarbejde – specifikt Kalundborgbanen sommeren 2013. <i>Indholdet på DSB's hjemmeside om sporarbejdet blev gjort tydeligere og mere dækkende for de forskellige billetprodukter.</i>	Ja	Ja
Kundeambassadøren har anbefalet, at informationen på DSB's hjemmeside om køb af pladsbilletter til Cykler til DSB's Fjern- & Regional bliver tydeligere. <i>Teksten på DSB's hjemmeside er blevet tydeligere og mere dækkende omkring pladsbilletter til cykler.</i>	Ja	Ja
DSB tilbyder kunder, der er tilmeldt DSB Plus – glemt kort, at de 2 gange årligt gratis kan få tilgivelse, når de har glemt deres periodekort og derved slippe for betaling af en kontrolafgift. Kundeambassadøren har anbefalet, at kunder der ønsker, men ikke kan tilmelde sig ordningen, tilbydes samme vilkår, som de kunder der er tilmeldt. <i>Kunder der ønsker at tilmelde sig ordningen, men ikke kan pga. tekniske begrænsninger, tilbydes samme vilkår.</i>	Ja	Ja
Trafikskelskaber, der anvender Rejsekort, har besluttet at opkræve en afgift på kr. 125, hvis kunderne ikke har foretaget "skifte-check-ind" undervejs på turen. Kundeambassadøren finder, at det er usikkert, hvorvidt lovgivningen om kontrolafgifter giver DSB den fornødne hjemmel til at opkræve denne afgift. <i>DSB afventer en afgørelse fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro før endelig iværksættelse af ordningen.</i>	NA	NA
Toget fra Næstved 6:21 blev kørt med to tyske togsæt. Det gav dagligt anledning til mange stående kunder. Kundeambassadøren drøftede sammen med Trafik mulighederne for at ændre materielbenyttelse, så der kunne skaffes yderligere siddepladser. <i>Trafik gennemgik mulighederne for en alternativ materielanvendelse, og efter sommerferien blev der når muligt, indsat dobbeltdækkervogn med væsentligt flere siddepladser. Efter indkøringsvanskeligheder er der fra november opnået større stabilitet i denne løsning.</i>	Ja	Ja
I forbindelse med strejke blandt DSB's ansatte anbefalede Kundeambassadøren ændret håndtering af kunders krav om erstatning, med baggrund i vurdering af at strejke blandt egne medarbejdere ikke kvalificerer sig som Force Majeure, men at DSB derimod skulle yde kompensation og erstatning efter reglerne i passagerrettighederne og DSB's forretningsbetingelser.	Ja	Ja
I forbindelse med storm og indstilling af togdrift anbefalede Kundeambassadøren, at der med henvisning til EU-forordning og EU-Domstolens afgørelse skulle udbetales rejsetidsgaranti til kunder, der blev ramt af forsinkelser og aflysninger – selv om der forelå en force majeure situation.	Ja	Ja
Kundeambassadøren har anbefalet DSB at tilpasse kundevejledningen om ændringer i bestillinger af ungdomskort ved flytning eller ændringer i uddannelsesmæssige forhold.	Ja	Ja

Kundeambassadørens øvrige samarbejde med DSB

Kundeambassadøren skal altid betragte DSB's ydelse med kundens øjne. Det er leverancen til kunden, der er i centrum for Kundeambassadørens opmærksomhed. I kraft heraf oparbejder Kundeambassadøren løbende en indsigt i svagheder og hyppige brist i DSB's leverance og leverancesystem.

En del af denne indsigt formidles til DSB i afgørelser, anbefalinger og (ex officio)sager. Men i nogle tilfælde vil Kundeambassadørens indsigt bedst blive anvendt i et direkte projekt samarbejde med den ansvarlige direktør. Projektformen sikrer, at der bliver fastlagt en klar rolle- og ansvarsfordeling, således at beslutninger og afgørelser træffes af den ansvarlige direktør på grundlag af oplæg fra projektet. Kundeambassadøren kan på den måde fuldt ud bidrage med sine erfaringer i analyser og anbefalinger samtidig med, at forretningens problemer og kommercielle prioriteringer inddrages. På den måde bliver der tale om en mere dialogbaseret og udviklingsorienteret involvering af Kundeambassadøren. Det resulterer forventeligt både i et bedre resultat og en mere effektiv anvendelse af ressourcerne til gavn for både kunder og DSB.

Kundeambassadørens involvering i sådanne projekter kan ikke omfatte sagsbehandling af konkrete sager, for at sikre at Kundeambassadøren fortsat er en uafhængig ankeinstans for kunderne.

I 2. halvår af 2013 har Kundeambassadøren påtaget sig rådgivningsfunktionen i to centrale projekter:

- Et fælles billetteringskoncept for hele DSB
- Projekt "Det gode svar" – Skriftlige henvendelser til Kundeservice

Et fælles billetteringskoncept for hele DSB

DSB har som et led i arbejdet med at ensrette og optimere processer og forretningsgange besluttet at harmonisere billetteringen i DSB's tog.

Samtidig er der sket en harmonisering af sagsbehandlingen af kundehenvendelser, hvor kunderne ikke finder, at kontrolafgiften er berettiget.

Det nye billetteringskoncept er taget i anvendelse fra 1. januar 2014.

Håndtering af skriftlige henvendelser

Kommercielle Direktør Susanne Mørch Koch har iværksat et udviklings- og forandringsprojekt med henblik på at forbedre kvaliteten af DSB's håndtering og besvarelse af skriftlige kundehenvendelser. Kundeambassadøren er involveret i denne udviklingsindsats, og har det overordnede projektansvar for at sikre et markant kvalitetsløft i de skriftlige svar, Kundecentret sender til de kunder, der har henvendt sig med en klage.

Projektet afsluttes i oktober 2014, og projektresultater vil blive rapporteret i Kundeambassadørens statusrapport for 2. halvår 2014.

Opfølgning på Kundeambassadørens anbefalinger

Effekten af Kundeambassadørens arbejde måles på 3 parametre:

- Udvikling i sager behandlet i Ankenævnet
- Utilfredse gensvar på Kundeambassadørens afgørelser
- Effekt af anbefalinger afleveret til DSB

Udvikling i sager behandlet i Ankenævnet

Sager behandlet i Ankenævnet			
	2011	2012	2013
Ankenævnsager, DSB	109	58	30
Kundeambassadør afgørelser	-	187	348
Kundeambassadør afgørelser indbragt for Ankenævnet	-	3	3

Antallet af sager rejst i ankenævnet mod DSB er lavt sammenlignet med især Metro og Movia. Generelt set er antallet af sager i ankenævnet stigende, men har for DSB's vedkommende været faldende i en årrække.

Den faldende tendensen er begyndt inden oprettelse af Kundeambassadørfunktionen, dog formodes faldet fra 2011 til dels at være en effekt af, at Kundeambassadøren generelt håndterer et stigende antal sager.

I 2013 har tre kunder valgt at indbringe en sag for ankenævnet, efter at de har modtaget Kundeambassadørens afgørelse i sagen. I to af sagerne gav Ankenævnet DSB medhold, i den ene med en opfordring til at sikre en bedre vejledning om kundens muligheder ved forsinkelser med henblik på videre rejse. Den sidste af de tre sager bliver behandlet i Ankenævnet i 2014.

DSB har i år tabt en enkelt sag i Ankenævnet begrundet i nogle helt specielle forhold for den pågældende kunde.

Utilfredse gensvar, individuelle anbefalinger

Efter modtagelse af Kundeambassadørens afgørelser har kunderne i 1,7 % af sagerne erklæret sig utilfreds med afgørelsen. Ingen af genhenvendelserne har afstedkommet en ny afgørelse.

I de tilfælde, hvor kunderne ikke har været tilfreds med Kundeambassadørens afgørelse, vedrører det i halvdelen af tilfældene en kontrolafgift, som kunden ikke ønsker at betale. For den anden halvdel er anledningen i langt de fleste tilfælde, at kunden ikke fik den forventede compensation. Kundeambassadøren har i disse tilfælde ikke fundet, at der i passagerrettighederne eller i lov om erstatning var grundlag for compensation.

Effekt af anbefalinger afleveret til DSB

Effekten af Kundeambassadørens anbefalinger afleveret til DSB bør ideelt set måles på udviklingen i antallet af kundeklager for det pågældende område.

HyperCard/Uddannelseskort

Foranlediget af Kundeambassadørens anbefaling til DSB vedrørende proces og bestilling af periodkort til studerende har DSB foretaget ændringer i den information, der gives til kunderne, samt idriftsat et nyt system, der skal gøre bestillingen og betaling mere enkel.

Det nye system blev idriftsat i august 2013.

Kundecentret har rapporteret, at der i januar 2014 blev udstedt dobbelt så mange kort som i januar 2013. I andet halvår af 2013 blev der solgt 350.000 kort. Samtidig kan det konstateres, at gennemsnitlig hvert andet kort giver anledning til et telefonopkald til DSB – Kundecentret oplyser, at de ser indikationer på en faldende tendens. Cirka 6800 kunder klagede i 2. halvår 2013 til DSB i forbindelse med køb af et Ungdomskort. Det er mange henvendelser om et enkelt produkt.

Kundeambassadøren finder derfor, at der er anledning til i 2014, løbende at følge udviklingen i antallet af henvendelser om Ungdomskort.

Misbrug af identitet ved kontrol i toget

Kundeambassadøren vil i sin statusrapport for 1. halvår 2014 følge op på udviklingen i antallet af henvendelser om misbrug af identitet ved udstedelse af kontrolafgifter, for at vurdere effekten af de ændringer som DSB har iværksat på området fra 1. januar 2014.

Punktlighed – når tiden er vigtig

Vi vil alle gerne komme frem til tiden, på arbejdet, til mødet, til middagsaftalen, til fodboldkampen, til Lufthavnen eller hvad det nu er. Vi kigger i Rejseplanen og tilrettelægger vores rejse med bus, tog og metro, så det stemmer.

Ærgrelsen er stor, hvis det glipper. DSB's kundeundersøgelser dokumenterer, at tog til tiden er det, kunderne vægter højest. Derfor har tog til tiden også en høj prioritet for DSB. Det sikrer en højere kundetilfredshed og det gør produktionen billigere og mere effektiv. DSB har også iværksat en række initiativer for at sikre tog til tiden med f.eks. lokale regularitetsgrupper, som i samarbejde mellem DSB og Banedanmark går alle processer igennem for at fjerne store såvel som små sten, der kunne føre til forsinkelser. Information til kunderne om hensigtsmæssig adfærd for eksempel ved ind- og udstigning er med til at synliggøre, hvordan kunderne selv kan hjælpe med til at sikre tog til tiden.

DSB fastholder historisk høj rettidighed i 2013.

Alligevel møder vi hos Kundeambassadøren kunder, der er kommet for sent og måske har mistet deres videre forbindelse, på grund af en forsinkelse. Og selv en mindre forsinkelse kan føre til, at en tilslutningsforbindelse mistes og 5 minutter bliver til en halv eller en hel time. I den situation giver mange kunder udtryk for, at toget da burde have afventet det forsinkede tog, især hvis det kun er nogle få minutter, det drejer sig om. Synspunktet er forståeligt, både fordi kunden normalt med rette kan sige, at det ikke var hans eller hendes skyld, at toget blev forsinket og fordi nogle få minutter, jo bare er nogle få minutter.

I nogle få tilfælde kan det lade sig gøre uden nævneværdige konsekvenser, men det er undtagelsen. I langt de fleste tilfælde vil en afventning få forsinkelserne til at forplante sig som ringe i vandet til andre tog. Det, der starter med at være en god service for nogle få, ender let med at være en gene og irritation for rigtig mange.

På samme måde er det vigtigt, at alle tog kan komme af sted til tiden og køreplanens afgangstidspunkt bliver overholdt. Det kræver, at kunderne er på perronen lidt før afgang, så dørlukningen kan igangsættes og være tilendebragt, "når uret springer". Kunderne skal vænne sig til, at afgangstiden bliver overholdt. De må ikke forvente at komme med, hvis de møder op på perronen blot få sekunder før afgang. I dag forventer mange kunder med god ret, at køreplanstiden er det tidspunkt, hvor dørene lukkes. Så DSB skal huske at fortælle klart og tydeligt, når det forventes, at kunderne skal møde på perronen mindst 1 minut før den planlagte afgang for at være sikker på at komme med toget. Gør man ikke det, påfører DSB kunderne et problem og pådrager sig måske i sidste ende et erstatningsansvar.

Det er i alles interesse, at togene kører til tiden – DSB og kunderne skal hjælpe hinanden med at sikre, at det sker.

