

Servicekvalitetsrapport for S-tog 2011

Jf. Europa-parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og pligter (passagerrettighedsforordningen) artikel 28 skal jernbanevirksomheder hvert år udarbejde en rapport om deres servicekvalitetsniveau. Denne skal som minimum gøre rede for følgende punkter:

- Oplysninger og billetter
- Forbindelsers punktlighed og generelle principper for behandling af trafikforstyrrelser samt aflysninger af togforbindelser
- Rengøring af togvogne og stationsbygninger
- Tilfredshedsundersøgelser blandt kunderne
- Klagebehandling, refusion og erstatning for ikke-opfyldelse af servicekvalitetsstandarderne
- Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer

DSB's standarder genereres dels af mål som DSB selv formulerer og dels af mål som er aftalt i DSB's kontrakt om kollektiv trafik med staten (ved Transportministeriet). En del af standarderne er at læse i DSB's forretningsbetingelser for rejse med tog, som er at finde på DSB's hjemmeside:

http://www.dsb.dk/global/pdf/brochure/brochurersiden/2012/forretningsbetingelser_jan%2012_web.pdf

DSB har en løbende målopfølgning, en del af målopfølgningen videresendes til Transportministeriet i form af kvartalsrapporter, halvårslige rapporter og årsrapporter. En del af målopfølgningen, f.eks. ift. forsinkelser og aflysninger er at findes på DSB's hjemmeside og andet foreligger primært i interne rapporter (f.eks. opfølgning på rengøring i tog og på stationer).

1. Oplysninger og billetter

• Adgang til information

DSB udgiver køreplaner og oplyser om togafgang og ændringer i køreplaner i brochurer og ved løbende information på stationer, via internetsiden www.dsb.dk og andre passende medier. Der er informationstavler på alle stationer med information om afgang og ankomster samt tavler med informationer om køreplansændringer og lignende i forbindelse med for eksempel sporarbejder.

DSB S-tog giver trafikinformation direkte til de kunder, der er tilmeldt tjenesten trafikinformation via loyalitetsprogrammet S-more. Kunderne modtager sms besked om større omlægninger eller uorden på S-banen. Informationen er målrettet kundens behov i forhold til stationer og tidsintervaller, hvor kunden efterspørger information om trafikken.

DSB orienterer om praktiske forhold på rejsen og andre tilsvarende serviceinformationer på www.dsb.dk og i brochurer.

På DSB's hjemmeside er det endvidere muligt at få oplyst hvilke faciliteter der er på de enkelte stationer på S-togsnettet. I toget oplyses passagererne om rejsen via realtime informationstavler og af højtaleropkald.

Handicappede og personer med nedsat mobilitet kan på DSB's hjemmeside få information om rejser med DSB. Se i øvrigt mere herom i afsnit 6.

- **Rejseplanen**

På www.rejseplanen.dk kan man søge på en rejse mellem to specifikke destinationer (adresse til adresse) og få oplyst rejsemuligheder med kollektiv trafik samt tid og pris for rejsen uanset operatør og rejsemiddel. Rejseplanen A/S er et direkte resultat af et Bus og Tog samarbejde.

Ejerkredsen består af alle trafikselskaberne i Danmark, samt DSB og Metroselskabet. Derudover er Arriva, Abildskou og Netbus tilsluttede parter, og alle leverandører af kollektiv trafik leverer således også køreplaner til Rejseplanen.

Antallet af kundeforespørgsler på Rejseplanen er fortsat stigende og lå i 2011 på mellem 12 og 13 millioner søgninger om måneden, hvilket svarer til godt 390.000 rejseforslag om dagen (i gennemsnit) og mere end 4,5 rejseforslag i sekundet. Det bemærkes, at der ses en stigende brug på mobiltelefoner, og ved årets slutning var antallet af rejseforslag på mobiltelefonen næsten på højde med brugen på nettet.

- **Salg af billetter**

DSB giver oplysninger om priser, rabatter, gebyrer og kontrolafgifter på dsb.dk.

Billetter og kort kan købes på DSB's stationer i disses åbningstider, i automater, på dsb.dk eller bestilles telefonisk og sendes med posten mod gebyr. Nogle billetter kan udelukkende købes på dsb.dk og nogle stationer fører et begrænset sortiment. Liste herover kan findes på dsb.dk.

Passageren skal ved modtagelsen af billet eller kort sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Når et billetsalg er lukket ved det pågældende togs afgang, skal billet på rejsedagen købes i en billetautomat. Kan billet til den samlede rejse ikke købes på den station, hvor rejsen begynder, må passageren købe billet til den nærmeste station, hvor den ønskede billet kan købes.

Billet kan ikke købes i toget.

Billet og korts gyldighed fremgår af billet eller kort. Billet og kort må ikke overdrages til en anden person, når de lyder på navn, eller når rejsen er begyndt eller afsluttet.

2. Forbindelsers punktlighed og generelle principper for behandling af trafikforstyrrelser samt aflysninger af togforbindelser

- **Regularitet og pålidelighed**

I kontrakten mellem Transportministeriet og DSB S-tog om S-togstrafikken udført som offentlig service er der fastsat regler for hhv. regularitet, pålidelighed og afbødning af virkninger for passagerer ved trafikforstyrrelser.

I 2011 var målet for rettidige tog ifølge DSB S-togs kontrakt med Transportministeriet på 93,9 %. En forsinkelse er i kontrakten for DSB S-tog defineret til at være tog der ankommer mere end 2 minutter efter planlagt ankomst. Målet for pålidelighed, som er udtryk for forholdet mellem den planlagte trafik og antallet af aflysninger, var 97,4.

I 2011 var rettidighed for S-tog på 94,9 %. Forsinkelser kan skyldes forhold hos DSB S-tog, Banedanmark, eller eksterne forhold som f.eks. ekstreme vejr-forhold.

Af de forsinkede S-tog i 2011 var stort set alle forsinket under 60 min. En forsinkelse på over 60 min. vil så godt som altid afstedkomme en aflysning af afgang.

Pålideligheden for S-tog var i 2011 97,1 %.

DSB er forpligtet til at afbøde virkningerne for passagererne i tilfælde af forsinkelser og aflysninger af tog. Ved planlagte ændringer i togtrafikken, som er annonceret med opslag på stationen, på DSB's hjemmeside og på tekst-TV minimum 24 timer i forvejen for den enkelte rejse, ydes der alene kompensation såfremt der er yderligere forsinkelser på rejsen.

- **Beredskabsplaner**

DSB har beredskabsplaner for indsatsen ved større afbrydelser af trafikken på grund af pludselige eller på anden måde uforudsigelige hændelser som eksempelvis større tekniske problemer eller hændelser, der lukker en strækning i et kortere eller længere tidsrum. Ved personpåkørsel er beredskabets indsatsleder ansvarlig for trafikafviklingen på ulykkesstedet. Normalt vil det berørte sporafsnit blive lukket for al trafik af hensyn til oprydningen.

DSB vurderer konkret behovet for og værdien af at indsætte erstatningsbusser til løsning af de opståede trafikale problemer. DSB har aftaler om buskørsel og har etableret og skiltet stoppesteder for erstatningsbusser. Der er udarbejdet køreplaner og kørselsvejledninger til buspersonalet og planer for den relevante kundeinformation.

Der er desuden beredskabsplaner omfattende blandt andet nødkøreplaner, der kan sikre opretholdelse af trafikken på et lavere men stabilt grundlag i tilfælde af ekstraordinære vejrforhold, eller andre forhold, som umuliggør en opretholdelse af normal trafik/den planlagte trafik.

3. Rengøring af togvogne og stationsarealer

- **Rengøring af togvogne**

Rengøring i S-togene foretages af DSB S-tog.

Alle tog rengøres som udgangspunkt før de indsættes i daglig drift. Der føres tilsyn med rengøringens kvalitet efter gængse kvalitetsstyringssystemer.

Der er ikke toiletter på S-tog.

- **Rengøring af stationsarealer**

På de store stationer foretages der daglig rengøring, visse steder med supplerende soignering i løbet af dagen. På mindre stationer foretages rengøringen efter vurderet behov.

Der gælder for stationsarealer det særlige forhold, at ansvaret for arealerne er delt mellem DSB S-tog og Banedanmark. Ansvarsfordelingen er kompleks. F.eks. er lys, højtalere, reklamesøjler, beplantninger, ure på perronerne eller ydre adgangstuneller i udgangspunkt Banedanmarks ansvar mens oplysningstavler, skraldespande, venterum, toiletter og indre adgangstuneller kan være DSB S-togs, på nogle stationer er der særlige forhold der gør sig gældende i forhold til fordelingen.

Rengøring på Stationsarealer på S-banen som DSB har ansvaret for varetages af DSB S-tog. Der følges løbende op på rengøringskvaliteten og målopfyldelsen med henblik på eventuelle korrigerende handlinger.

Der er adgang til toiletter på de fleste S-togs stationer.

4. Tilfredshedsundersøgelser blandt kunderne

- **Kundetilfredshedsundersøgelser**

I kontrakten mellem Transportministeriet og DSB S-tog er det aftalt, at DSB halvårligt skal gennemføre kundetilfredsundersøgelser.

Nedenfor angives besvarelsenerne for 2011 i hhv. 1. og 2. halvår på en skala fra 0-10:

Afrapportering af kundetilfredshed (tilfredshed på rejserelationer) for S-tog		
Spørgsmål	1h 2011	2h 2011
Rejsen alt i alt	7,54	7,91
S-togs serviceniveau på denne rejse	6,90	7,31
Togets højtalerinformation	7,61	7,50
Togets overholdelse af køreplanen	8,07	8,17
Mulighed for at få en siddeplads på denne rejse	8,17	8,14
Togets generelle standard	7,55	7,51
Indvendig rengøring i toget	6,55	6,62
Rejsetiden	8,13	8,03
Sum /Gnst.	7,45	7,64

Kundetilfredsheden på S-tog er generelt meget stabil, 2. kvartal gav dog det bedste resultat i flere år.

5. Klagebehandling, refusion og erstatning for ikke-opfyldelse af servicekvalitetsstandarderne

6. Generelt om klager

Af DSB's forretningsbetingelser af 7. juni 2011 fremgår følgende:

§ 7 Reklamationer

Klager over forhold vedrørende rejsen, som ikke er løst ved henvendelse til DSB's personale i tog eller på stationer, kan sendes til DSB Kundecenter, Postboks 340, 0900 KH C.

Klagen skal være kommet frem til DSB senest 14 dage efter den hændelse, der har givet anledning til klagen. Klagen skal være ledsaget af kopi af original stemplet billet eller kort. Inden for 14 dage efter klagens modtagelse kvitterer DSB for modtagelsen af klagen og oplyser om dens videre behandling.

DSB er tilsluttet Ankenævnet for Bus, Tog og Metro og klager kan også rettes til Ankenævnet Fremgangsmåde og betingelser findes på ankenævnets hjemmeside eller fås ved telefonisk eller skriftlig henvendelse til ankenævnet. Ankenævnet kan opkræve gebyr for behandling af e klage.

- **DSB's klagecenters behandling af klager**

I alt modtog DSB's kundecenter i 2011 18.004 klager om indlandsrejser, 3120 klager om kontrolafgifter og 1783 klager over udlandsrejser

Målene for behandlingen af henvendelser i Kundecentret er for 2011:

- Besvarelse af alle skriftlige henvendelser skal ske inden 10 dage
- 85 % af alle telefoniske henvendelser skal besvares.

Reelt var besvarelsestiden for skriftlige henvendelser i 2011 14,25 dage og besvarelsesprocenten på telefoniske henvendelser i alt 86,34 %

- **Opfølgning og forbedringer**

DSB's kundecenter udarbejder hver måned en intern opsamling på de modtagne klager. Det fremgår heraf om der har været særlige temaer for klagerne i perioden og der følges op på om der i den forbindelse er gjort særlige tiltag. Opsamlingen tilsendes de relevante personer i DSB som på baggrund heraf kan overveje at igangsætte forbedrende tiltag.

- **Tilbagebetaling på grund af forsinkelser**

For DSB S-tog var der ved udgangen af 2011 tilmeldt i alt 16.871 personer til pendlergarantien. I alt blev der i 2011 på grund af forsinkelser på S-banen udbetalt 2.158.985 kr. i godtgørelse til pendlerne.

Godtgørelse er udbetalt på følgende strækninger:

Strækning	Udbetalt kr. i 2011
Valby - Nørreport - Hellerup	103.829
Hellerup - Flintholm - Ny Ellebjerg	10.660
Valby - Høje Taastrup	145.612
Dybbelsbro - Køge	867.488
Valby - Frederikssund	421.277
Hellerup - Klampenborg	27.283
Svanemøllen - Farum	142.987
Hellerup - Hillerød	439.849
S-togs strækninger i alt	2.158.985

Samlet har hele DSB (dvs. både DSB Fjern- og regional samt DSB S-tog) i 2011 modtaget 70 klager hvor der er blevet anket over afgørelsen til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

Det skal i øvrigt bemærkes, at det fremgår af DSB's forretningsbetingelser af 7. juni 2011 at rejser med tog er omfattet af den til enhver tid gældende lov om jernbane, og af Passagerrettighedsforordningen, EU Forordning 1371/2007 af 23. oktober 2007. Forretningsbetingelserne er at finde på DSB's hjemmeside.

7. Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer

- **DSB's service til handicappede kunder**

På DSB's hjemmeside er der information om de tilbud DSB har til handicappede kunder.

Man kan bestille handicapservice, enten direkte på hjemmesiden eller ved at ringe til DSB. Billetter kan afhentes på nogle stationer eller kan tilsendes når de bestilles i god tid. Man kan få kørestole med i toget eller få hjælp til at komme ind eller ud af toget ved forudgående bestilling.

Der er for handicappede eller personer med nedsat mobilitet information om følgende på hjemmesiden:

- Bestilling af handicapservice ved telefonisk henvendelse eller online.

- Information om handicapservice i udlandet til på- og afstigning på stationerne.
- Information om tilgængelighed for handicappede.
- Information om ledsagerordningen.
- Video med en kørestolsbruger, der skal på rejse med IC3-toget. Og video med en blind, der er på tur i S-toget.
- Materiale om udviklingsprojektet om et standard ledelinjekoncept til brug for Banedanmark, DSB S-tog og DSB.

DSB udgiver sammen med de øvrige tog operatører brochuren "Handicapservice". Der vejleder kunder med nedsat mobilitet ved rejser med tog og bus

DSB har endvidere udgivet en folder "lige til for handicappede" henvendt til handicappede kunder, organisationer og politikker.

DSB har en centralt placeret medarbejder, som er særskilt ansvarlig for DSB's tiltag ift. handicappede. Denne medarbejder har løbende samarbejde og dialog med handicap organisationer. Blandt andet afholdes møder i DSB's handicappanel mindst 4 gange årligt.

DSB har siden 2003 en gang årligt fremsendt en redegørelse til Folketingets Ombudsmand indeholdende de seneste tiltag på stationer og i tog for at forbedre tilgængeligheden for kunder med nedsat mobilitet.

Alle stationer på S-banen er udstyret med enten elevatorer eller ramper.