

SAMFUNDSANSVAR

Samfundsansvar



"Vores formål er at skabe sammenhæng. Sammenhæng mellem A og B. Mellem arbejde og hjem. Mellem Mormor og Viktor. Men også sammenhæng mellem udgifter og indtægter, løfter og leverancer, fortid og fremtid. Mellem sorte og grønne tal, samarbejdspartnere og forskellige transportformer. Sikker, effektivt og nemt."

Samfundsansvar

Sådan lyder DSB's grundfortælling om DSB's formål. DSB's aktiviteter på området for samfundsansvar understøtter DSB's formål ved at bidrage til at skabe sammenhæng og sikre, at DSB er en miljøvenlig og pålidelig virksomhed. Med det fokus er DSB's aktiviteter på samfundsansvarsområdet blevet revurderet i løbet af 2012.

Samfundsmæssige opgaver

DSB's samfundsansvarsaktiviteter skal som udgangspunkt adressere en eller flere af følgende samfundsmæssige opgaver:

- at skabe trafikale sammenhæng for at understøtte samfundets mobilitet og vækst
- at DSB er for alle
- at det er trygt og sikkert at rejse med DSB og færdes på stationer og i tog
- at forbedre og udnytte togets miljømæssige potentiale.

I det følgende gennemgås de væsentligste aktiviteter, som DSB har haft på samfundsansvarsområdet i 2012.

Medlemskaber og samarbejder

DSB modtager et stort antal henvendelser fra organisationer, virksomheder og enkeltpersoner, der gerne vil indgå samarbejde. DSB er bevidst om

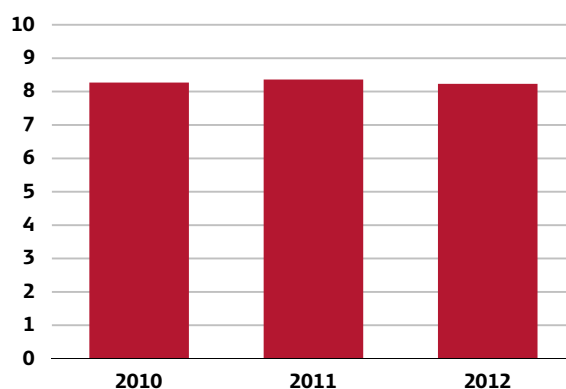
den fremtrædende rolle, virksomheden spiller i samfundet, og der er mange gode sager, hvor DSB ville kunne gøre en positiv forskel, men desværre kan DSB ikke bidrage til alle.

DSB har tilsluttet sig FN's Global Compact's ti principper, for god adfærd. DSB rapporterer løbende om fremskridt til Global Compact.

Tryghed

Fig. 1: Tilfredshed med tryghed i toget

Skala 0-10

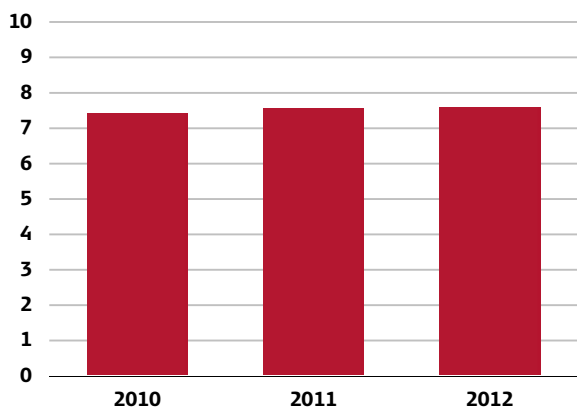


Tryghed er en vigtig parameter, når folk til- eller fravælger toget. En høj tryghed er væsentlig for

DSB og kommer både kunder, personale og DSB's økonomi til gode. Tilfredsheden med trygheden er generelt høj, men faldt i andet halvår 2012.

Fig. 2: Tilfredshed med tryghed på stationen

Skala 0-10



For at forbedre trygheden i aften- og nattetimerne har DSB igennem flere år haft et tæt samarbejde med Natteravnene. Natteravnene består af frivillige voksne, der blandt andet færdes i nattelivet. De bærer karakteristiske gule jakker og bidrager positivt til trygheden ved en meget synlig tilstedeværelse og god dialog med rejsende både på stationer og i tog.

Natteravnene kan køre gratis med alle DSB's tog, når de bærer jakkerne. DSB hjælper med at hverve nye Natteravne. Som led i dette har DSB i 2012 folieret et IC3-tog med logoet fra Natteravnene. Der kører nu både et folieret S-tog og et IC3-tog med Natteravnenes logo.



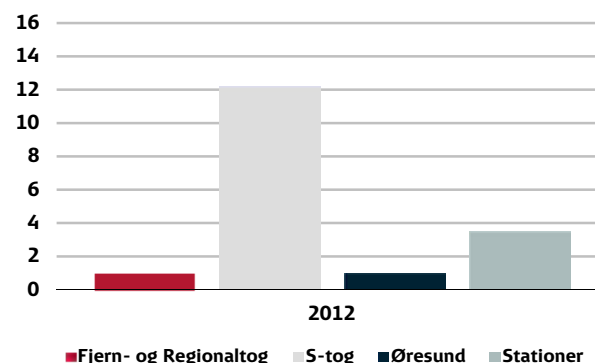
På årets første store julefrokostdag, den 7. december 2012, gennemførte DSB og Natteravnene en tryghedsevent i Københavnsområdet, hvor der var ekstra mange synlige Natteravne med togene. Tilstedeværelsen af de gule jakker i aften- og nattetimerne skaber tryghed i det offentlige rum. Den øgede tryghed tiltrækker kunder og forbedrer

arbejdsmiljøet for DSB's personale ved at mindske konflikterne i togene.

DSB's overvågningscentral bidrager også til at øge trygheden for kunder og medarbejdere på DSB's stationer, hvor der er opsat i alt ca. 1.700 kameraer. Fra centralen kan der kaldes direkte op til S-togs-revisorer, lokomotivførere og vagter, der er placeret på udvalgte stationer. Overvågningscentralen kan også alarmere og assistere politiet ved eksempelvis hærværk og røverier.

Fig. 3: Omkostninger til graffiti-frensning

Mio. kr.



I 2012 er al videoudstyret på de mest belastede stationer på S-banen udbygget til højopløselig kvalitet med henblik på at øge politiets mulighed for efterforskning. Endvidere er udstyret tilkoblet en central med fast overvågning. I 2012 kunne DSB's overvågningscentral bistå politiets arbejde i 589 tilfælde. Ligeledes har overvågningen i 2.201 tilfælde skabt større tryghed i form af her og nu handlinger ude på stationerne, som for eksempel at tænde mere lys på stationerne.

DSB er for alle, men nogle grupper og enkeltpersoners adfærd kan genere andre. Især ved Københavns Hovedbanegård opholder en del socialt belastede personer sig på stationsområdet. For at gøre Hovedbanegården til et tryggere sted at færdes, og en bedre arbejdsplads for de ansatte, har DSB et samarbejde med en række organisationer, der blandt andet tager sig af hjemløse. Medarbejderne kan dermed henvise de hjemløse til ét af de nærliggende væresteder. Det har reduceret antallet af konflikter på Hovedbanegården, og DSB har oplevet en reduktion i antallet af arbejds-skader på Hovedbanegården.

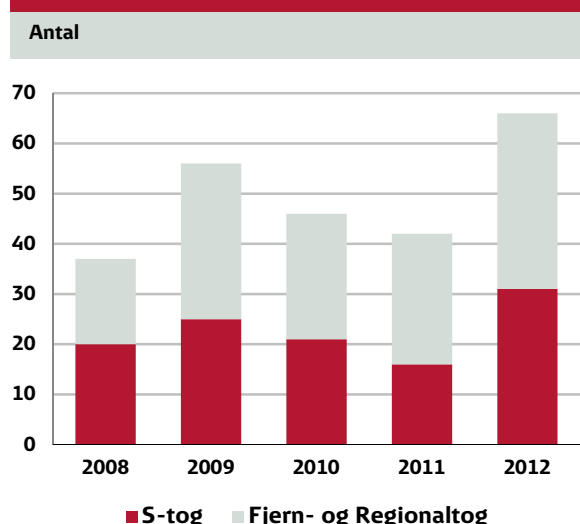
DSB samlede i 2012 ansvaret for alle DSB's stationer og øgede samarbejdet med Banedanmark om øget tryghed og vedligeholdelse af stationsmiljøet.

Der er igangsat et pilotprojekt omkring nul-tolerance over for graffiti i tunneller på stationerne Aalborg, Kolding, Middelfart, Padborg og Odense. Det har allerede betydet, at kunderne oplever renere tunneller og hermed en større trykthed ved at færdes her. Graffiti-projektet er et eksempel på det forbedrede samarbejde med Banedanmark.

Personpåkørsler

DSB oplevede i 2012 en stigning i antallet af personpåkørsler. Det er et alvorligt samfundsproblem, som også udgør et problem for kunder og medarbejdere. Internationalt er der registreret en tilsvarende udvikling. DSB indgik i 2012 et samarbejde med blandt andre politiet for at forebygge og sikre en effektiv håndtering ved de konkrete personpåkørsler.

Fig. 4: Personpåkørsler



Vold og trusler

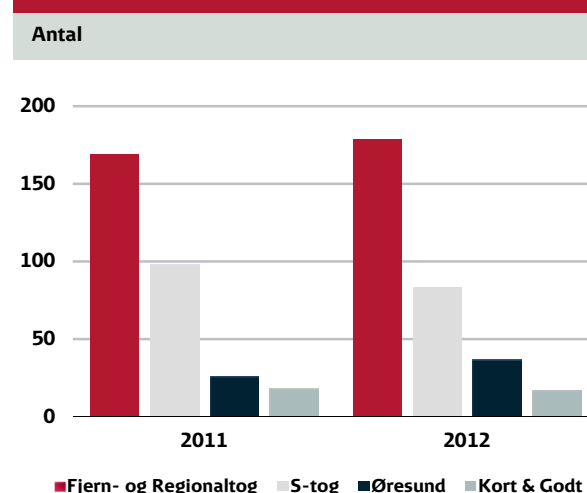
DSB gør en stor indsats for at få samværet mellem mange mennesker til at foregå på så behagelig en måde som mulig. Derfor er DSB's personale uddannet i konflikthåndtering. Uddannelsen skal sikre en god håndtering af de situationer, hvor der kan opstå konflikter.

Antallet af indberettede hændelser, der endte med vold eller trusler, var i 2012 på 316, mens der i 2011 blev indberettet 311 hændelser om vold og trusler.

En anden gruppe, hvis adfærd har udfordret DSB, er større grupper af fodboldfans, som rejser med toget til fodboldkampe. Det har igennem nogle år medført vandaliserede tog med materielle skader i millionklassen samt mange sygedage hos personalet på grund af stress, vold og trusler. Ved en

måltrettet indsats baseret på dialog og specialuddannet personale, er det lykkedes DSB at få et godt samarbejde med fodboldfans. DSB har indsat særtog til fodboldfans, og DSB har i dag 35 uddannede fodboldguider, der kører med i disse tog. Fodboldguiderne er frivillige togførere med et særligt kursus i konflikthåndtering og fankultur. 2012 har vist sig at være det bedste år hidtil. Der har intet hærværk været, ligesom der ingen arbejdsskader har været blandt togpersonalet, som kører i disse fodboldtog. I 2012 har DSB i alt kørt 57 fodboldtog, 21 i foråret og 36 i efteråret.

Fig. 5: Vold og trusler mod DSB's personale



Børneguider

DSB skaber også sammenhæng for børn med familie bosiddende i hver sin del af landet. DSB Børneguide er et tilbud til børn i alderen 4-15 år, der skal rejse alene i weekenden. Børneguiden er en afdeling i en togvogn, hvor der ikke kommer andre passagerer end de børn, der har pladsbillet hertil. Desuden findes her uddannede børneguider, der ledsager børnene på hele rejsen. De passer på børnene og sørger for, at de kommer sikkert og godt frem til deres bestemmelsessted.



DSB har 41 uddannede børneguider, som kører med Intercity og Intercity Lyn mellem København og Esbjerg, Aalborg og Frederikshavn hver fredag

og søndag samt op til helligdagene. I 2012 blev der ugentligt kørt 12 afgang med 40-45 børn pr. afgang.

Tilgængelighed

I 2012 reviderede DSB sin tilgængelighedspolitik, hvori der sættes fokus på, at kunder løbende skal opleve en forbedring af tilgængeligheden til stationer og tog.

DSB har dagligt mange henvendelser vedrørende handicapassistanter, og i 2012 var der i alt ca. 19.000 udførte handicapassistanter, hvilket er en stigning i forhold til 2011, hvor der blev udført ca. 18.000. Solgte ledsagerbilletter viser også en stigning i brugen af toget som transportmiddel for ældre samt personer med nedsat mobilitet. I 2012 solgte DSB næsten 47.000 ledsagerbilletter/10-turskort.

DSB modtog i november 2012 Bevica Fondens Tilgængelighedspris for aktivt at bidrage til, at tilgængeligheden forbedres for mennesker med nedsat mobilitet.

Mangfoldighed

Det gælder også internt i DSB, at DSB er for alle. I 2012 udarbejdede DSB en ny mangfoldighedspolitik, der betoner vigtigheden af, at DSB:

- afspejler befolkningssammensætningen
- anerkender mangfoldighed som en ressource
- anvender mangfoldigheden til innovation og forretningsudvikling.

DSB ønsker at gå fra 7 procent nydanskere i 2012 til 10 procent nydanske medarbejdere i 2015. I 2012 gennemførte DSB et før-lederforløb for nydanske medarbejdere og igangsatte mentorprogrammer for nydanske ledere. Samtidig anerkender DSB mangfoldighed ved at have bederum, deltage i Copenhagen Gay Parade og ved at have et uniforms- og kantinesortiment, som tilgodeser både kulturelle og religiøse ønsker.

Digitaliseringen

DSB har en forretningsmæssig strategi om, at en stadig større del af salget skal ske elektronisk, da det er økonomisk fornuftigt. Samtidig afspejler det den generelle samfundsmæssige tendens, hvor en meget stor del af danskerne benytter deres computere og telefoner til blandt andet billetkøb. I 2012 blev mere end 60 procent af alle DSB's billetter købt via de elektroniske kanaler. Færre vælger personlig betjening, uanset om det handler om søgning før rejsen, køb af billetter til

rejsen eller konkret viden om rejsen. Der er siden 2009 solgt mere end 20 millioner SMS-billetter via mobilen, og 750.000 gange hver eneste dag i 2012 søgte danskerne efter rejser på rejseplanen.dk, som DSB er medejer af. DSB's applikationer blev downloadet mere end 300.000 gange i 2012.

DSB er bevidst om, at ikke alle danskere er fortrolige med den nye teknik. Derfor har DSB i samarbejde med Ældresagens lokale afdelinger, biblioteker og pensionistforeninger afholdt kurser i, hvordan en billet kan købes i en automat eller via en computer, samt hvordan Rejsekortet fungerer. Der blev i 2012 afholdt 25 kurser i forskellige dele af landet.

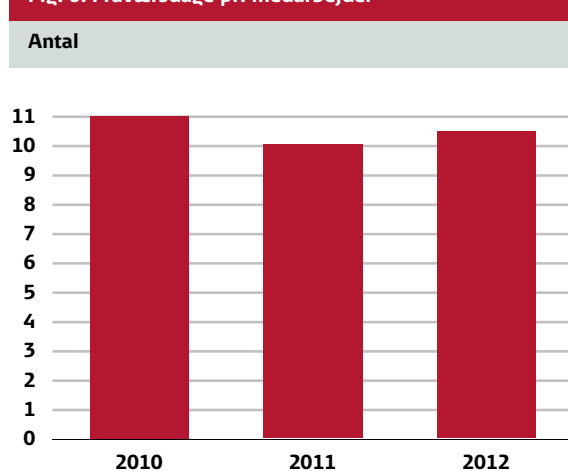
Kvinder i ledelse

I 2012 modtog DSB en stor smiley som evaluering for deltagelse i Charter for "Flere Kvinder i Ledelse". DSB havde nået alle fastsatte mål, blandt andet øget andelen af kvindelige chefer (mercerbånd B-F) til 33 procent mod 26 procent ved 0-punkts målingen. For at holde fast i den gode udvikling, igangsatte DSB i 2012 et mentorprogram for DSB's ledere. Blandt de 14 mentorpar var halvdelen af mentees kvinder.

Arbejdsmiljø

DSB er en arbejdsmiljøcertificeret virksomhed. For at efterleve standarden, skal DSB være lovmedholdelig og sikre et sikkert og sundt arbejdsmiljø gennem løbende forbedringer.

Fig. 6: Fraværdsdage pr. medarbejder

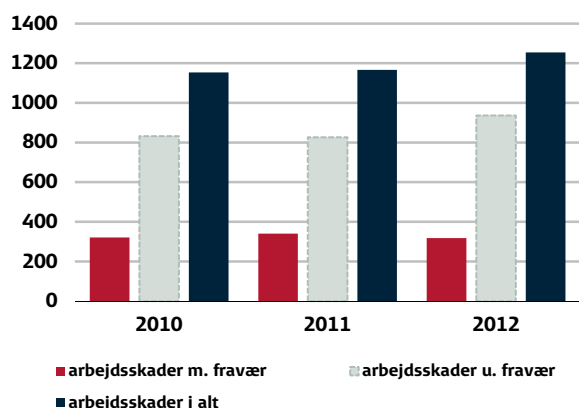


Gennem de seneste år har DSB arbejdet målrettet med at indføre et ambitiøst ledelsessystem for arbejdsmiljø i alle DSB's enheder. I 2012 blev Fjern- og Regionaltog en del af det fælles certifikat. I 2013 forventes alle 100 procent ejede tilknyttede virksomheder at være certificeret efter

det internationalt anerkendte certifikat for arbejdsmiljøledelse, OHSAS 18001:2008. Det betyder, at alle DSB's medarbejdere er omfattet af et ledelsessystem, der systematisk følger op på alle arbejdsmiljøforhold – fysiske såvel som psykiske.

Fig. 7: Anmeldte arbejdsskader

Antal dage (gennemsnit)



DSB fortsætter arbejdet med at forbedre arbejdsmiljøet med henblik på fortsat nedbringelse af antallet af sygedage og antallet af anmeldte arbejdsskader.

Kolleganetværk

DSB's kolleganetværk består af frivillige DSB medarbejdere, der er valgt af kollegaer og trænet i at yde hjælp og støtte til kriseramte kollegaer, hvad end krisen skyldes arbejdsrelaterede eller private årsager. De har naturligvis tavshedspligt og hjælper med at søge professionel hjælp, hvis der også er behov for det.

Miljø og klima

DSB beskæftiger sig med togdrift. Dermed er DSB pr. definition en ganske miljøvenlig transportform. At værne om togets miljømæssige fordele gør energiforbrug til DSB's væsentligste miljøpåvirkende fokusområde. DSB er også bevidst om, at toget i tæt bebyggede områder kan give nogle gener i form af støj- og røgpåvirkning.

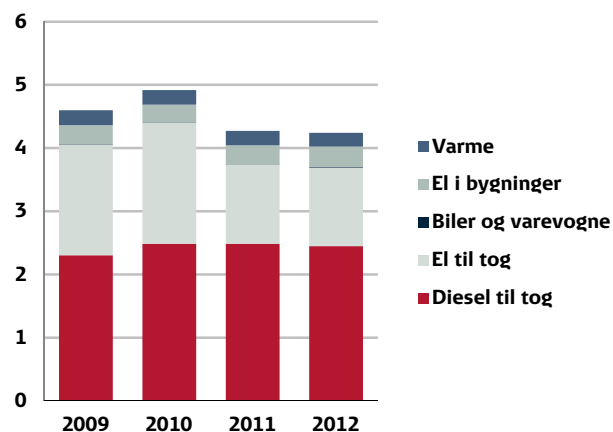
På kort sigt satser DSB på en reduktion af energiforbruget, og på længere sigt vil DSB arbejde for, at togene kører på vedvarende energi.

DSB's samlede energiforbrug til tog er i 2012 faldet med ca. 4 procent i forhold til 2011. Det skyldes blandt andet, at togene har kørt med en høj rettidighed, hvilket giver en mere glidende kørsel, men også at påsejlingen af Limfjordsbroen har

betydet, at der ikke har kørt tog mellem Aalborg og Frederikshavn i en længere periode.

Fig. 8: Direkte og indirekte energiforbrug

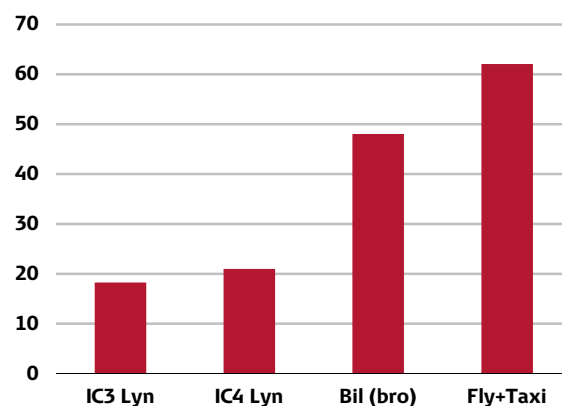
GJ (mio.)



DSB's samlede CO₂-udledning er steget med ca. 10 procent i 2012 i forhold til 2011. Det skyldes primært, at DSB i 2012 ikke har købt RECS-beviser for elforbruget i vores bygninger, og derfor er der fra 2012 igen opgjort CO₂-udledning fra elforbruget i bygninger.

Fig. 9: CO₂-udledning (Aalborg-København)

Kg pr. person

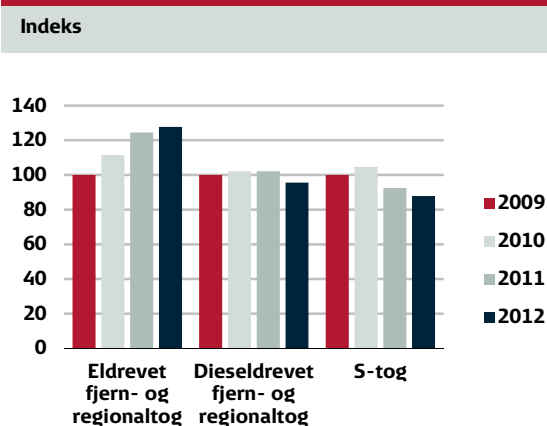


Dieseltoget har et lavere energiforbrug pr. pladskilometer end i 2011, mens eltoget ligger på samme niveau som i 2011.

Årsagen til faldet for dieseltoget er dels den høje rettidighed dels effekten af projekt GreenSpeed.

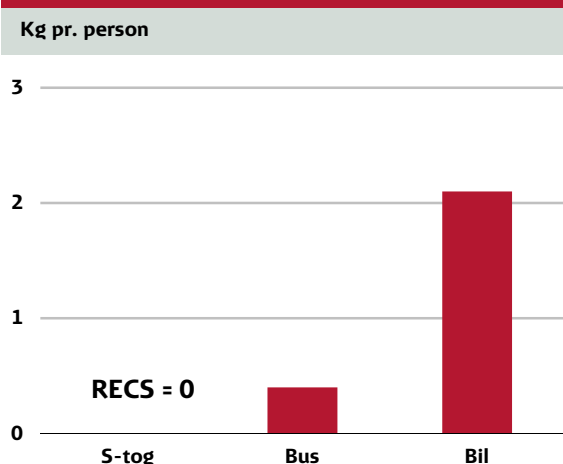
Eltoget kører nu oftere som regionaltoget, hvor de tidligere kørte som fjerntog. Da der typisk er færre rejsende på en regionaltogetsafgang end en fjerntogetsafgang er det relative energiforbrug pr. personkilometer i eltoget steget.

Fig. 10: El- og dieselforbrug pr. personkm

Tabel 1: Udvikling i energiforbrug og CO₂-udledning

	Energiforbrug pr. pladskilometer	Energiforbrug pr. person-kilometer	CO ₂ -udledning pr. person-kilometer
Fjern- og Regionaltoget			
- Dieseltog	-4%	-4%	-4%
- Eltog	0%	3%	0%
S-tog	2%	-3%	0%

S-tog har i 2012 kørt med 2 procent højere energiforbrug pr. pladskilometer end i 2011. Det skyldes bl.a. en kold vinter med 7 procent flere grad-dage i Storkøbenhavn end i 2011. På kolde dage bruger S-tog mere energi, da opvarmning af toget udgør et væsentligt energiforbrug.

Fig. 11: CO₂-udledning for 12 km tur i Hovedstadsområdet

Bygninger og faste anlæg

DSB har også fokus på besparelser i bygningerne. Fokusområder er blandt andet:

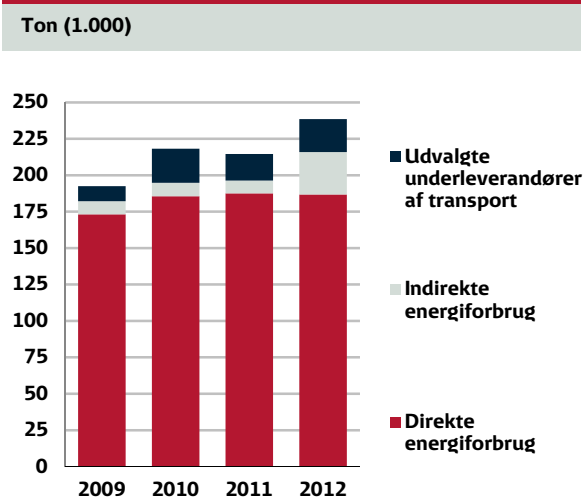
- udskiftning af cirkulationspumper til "energisparepumper"
- nye rulletrapper med frekvensregulering og LED-belysning

- udskiftning af ældre gasfyr
- opsætning af nye vinduer med et lavere varmetab
- energibesparende styring af ventilationsanlæg (frekvensomformere).

Ændret software i S-togene

For at spare energi til kørestrøm har DSB udviklet nyt software til S-togene, som kræver mindre energi til ventilation samt et mindre tab af energi i køreledninger og belysning.

Den nye software forventes at medføre en årlig besparelse på ca. 3,7 GWh. Det svarer til ca. 3 procent af det samlede energiforbrug til kørestrøm til S-tog.

Fig. 12: CO₂-udledning fordelt på kilde

CO₂-udledningen fra udvalgte underleverandører af transport er steget med 24 procent. Det skyldes, at der i 2012 har været mange sporarbejder i forhold til 2011, og dermed er der indsat flere erstatningsbusser. Desuden har påsejlingen af Limfjordsbroen betydet, at kunderne mellem Aalborg og Frederikshavn i en lang periode er blevet kørt i busser i stedet for tog. Rejsemønstret for Skolerejser er anderledes i 2012 end i 2011, idet der har været både færre skoleelever på lejrskole totalt, og færre har valgt en destination, der medfører rejse med færge, som typisk har en højere udledning af CO₂.

GreenSpeed

DSB har i flere år arbejdet på en GPS-baseret applikation kaldet GreenSpeed, der gør det muligt at føre togene med lavest muligt energiforbrug, samtidig med at køreplanen overholdes. Systemet blev installeret i 2011 i IC3-tog, IR4-tog, Øresundstog, Desiro-tog og ME-lokomotiver og taget i brug primo 2012.

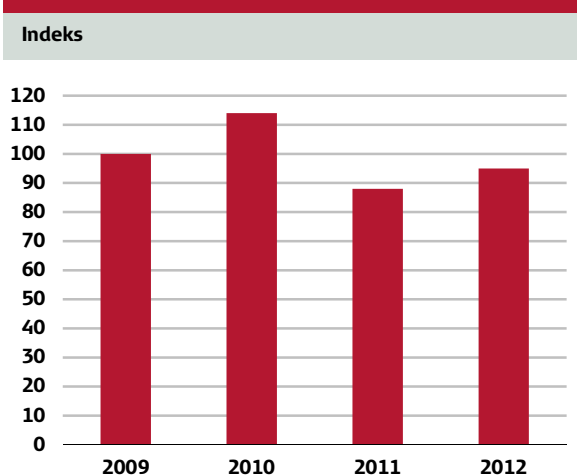
De første erfaringer med systemet har vist, at det har været medvirkende til en forbedring af rettidigheden gennem en reduktion af de mindre forsinkelser på 1-2 minutter. GreenSpeed har også haft en positiv effekt på energiforbruget på ca. 3 procent.

Reduktion af lokale gener

Toget giver anledning til gener for naboer tæt på jernbanen i form af støj og røg.

Udledning af partikler fra dieseltog er steget med 6 procent i forhold til 2011. Det skyldes en større produktion, samt at MR-tog har en højere udledning af partikler end IC3-tog og IC4-tog.

Fig. 13: Partikeludledning



Antallet af støjklager til DSB er i 2012 på niveau med året før. I 2012 har DSB modtaget 33 mod 36 i 2011.

Flere af klagerne om S-tog drejer sig om højtalerstøj fra stationerne. Information til kunderne er en nødvendighed, men DSB tjekker løbende lydniveauet for at undgå unødvendige gener.

For Fjern- og Regionaltog er de fleste klager relateret til tog, der holder i tomgang tæt på bebyggelse. DSB følger løbende op på overholdelse af interne regler.

Klager over røg ligger ligeledes på niveau med sidste år, idet DSB i 2012 har modtaget 8 klager mod 6 i 2011. Røgen stammer fra det ældre dieselmateriel.

I 2011 monterede DSB katalysatorer på 6 MR togsæt. Katalysatorerne mindsker udledningen af HC, partikler og opacitet (uigennemskinnelighed), hvilket betyder mindre sort røg. I 2010 monterede DSB ligeledes emissionskit på 20 ME-lokomotiver.

Emissionskittet sænker lokomotivernes udledning af kvælstof og sod. Emissionskittet giver en reduktion på udledningen af NO_x på 34 procent, og på udledningen af partikler med 37 procent.

Ved udgangen af 2012 besluttede DSB at sætte emissionskit på yderligere 13 ME-lokomotiver. Dette skyldes blandt andet beslutningen om, at ME'erne skal bruges til at trække dobbeltdækker-vogne. Montering forventes at være afsluttet inden udgangen af 2013.

Kultur

Whistleblower og etiske regler

DSB annoncerede i 2011 i rapporten Samfundsansvar i DSB, at der i 2012 ville blive offentliggjort et sæt etiske regler samt etableret en whistleblower-ordning. Begge dele lanceres i 2013.

Ansvarlige leverandører

DSB arbejder for en ansvarlig leverandørsamhandel.

DSB's Code of Conduct beskriver hvilke forventninger, DSB har til leverandørers adfærd i forhold til miljø, arbejdsmiljø, børnearbejde, korruption m.m., og alle leverandører bliver gjort bekendt med disse krav ved indgåelse af aftaler med DSB.

DSB gennemførte i 2011 en analyse af leverandørernes etiske adfærd med henblik på at vurdere, om leverandørerne lever op til DSB's Code of Conduct.

Undersøgelsen blev gennemført blandt leverandører, der har rammeaftaler med DSB. DSB fandt 13 leverandører, der ikke havde svaret tilfredsstillende. I 2012 er antallet reduceret til 3, der fortsat mangler en blåstempling. DSB følger op på disse leverandører.

I efteråret 2011 indførte DSB et nyt prækvalificeringssystem (TransQ), der medførte en forenkling af udbudsprocessen, samtidigt med, at DSB får sat fokus på arbejdsforhold, miljø og samfundsforhold tidligt i processen forud for indgåelse af aftaler. Alle nuværende store og strategiske leverandører prækvalificeres, ligesom der fremadrettet bliver stillet tilsvarende krav til potentielle udbydere.

Ved at benytte TransQ, sikrer DSB, at virksomhedens leverandører årligt besvarer en række spørgsmål vedrørende arbejdsforhold, miljø og samfundsansvar. Dette sikrer, at leverandørerne

aktivt forholder sig til essensen i DSB's Code of Conduct.