

Servicekvalitetsrapport 2022



DSB Servicekvalitetsrapport 2022

Jf. artikel 28 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagerers rettigheder og pligter (passagerrettighedsforordningen) skal jernbanevirksomheder hvert år udarbejde en rapport om deres servicekvalitetsniveau. Denne rapport omfatter DSB's fjern- og regionaltogtrafik og S-togtrafik.

Indholdsfortegnelse

1. Oplysninger om billetter	2
2. Forbindelsers punktlighed og generelle principper for behandling af trafikforstyrrelser samt aflysninger af togforbindelser	4
3. Rengøring af togvogne og stationsarealer.....	6
4. Kundetilfredshed	7
5. Klagebehandling, refusion og erstatning for ikke-opfyldelse af servicekvalitetsstandarderne	7
6. Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer.....	9

1. Oplysninger om billetter

Pendler20 blev sammen med de øvrige trafikselskaber udviklet i 2021, og føjet til DSB's produktportefølje, der har givet nye muligheder for de rejsende. Produktet blev lanceret for at imødekomme behovet for mere fleksibilitet, som bl.a. er opstået som følge af covid-19 og en ny struktur for hjemmearbejde og pendling. Pendler20 blev i løbet af 2022 evalueret og justeret, så det bedst muligt imødekommer kundernes behov.

Rejsepas blev i 2022 for tredje gang udbudt, også denne gang i samarbejde med de øvrige trafikselskaber i Danmark. Billetten gav mulighed for at rejse frit med kollektiv transport i otte dage til en pris på 399 kr. Der blev udbudt 75.000 Rejsepas. Derudover blev der igen i år udbudt 1 mio. DSB Orangebilletter til max 99 kr. til rejser i sommerferien.

Operatører af Kollektiv Transport (DSB, Arriva Tog og Metroselskabet I/S, samt Trafikskabet Movia, BAT, FynBus, Sydtrafik, Midttrafik og Nordjyllands Trafikselskab) opdaterer løbende de fælles landsdækkende rejseregler, som kan findes på følgende link: <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/alle-rejseregler/>

1.1 Salg af billetter

DSB giver oplysninger om priser, rabatter, gebyrer og kontrolafgifter på dsb.dk. Billetter og kort kan købes i billetsalg eller kiosker på nogle stationer i disses åbningstider. Derudover kan de købes i automater på samtlige stationer, pr. sms, på dsb.dk, via mobil app eller bestilles telefonisk og sendes med posten mod et gebyr. Nogle billetter kan udelukkende købes på dsb.dk, og nogle stationer fører et begrænset sortiment. Information om dette kan findes på <https://www.dsb.dk/>. Kunder kan også benytte Rejsekort som billet.

Rejsekortet sælges på internettet og udvalgte betjente salg. Rejsekortet kan foruden i DSB's tog benyttes til rejser med samtlige andre togselskaber i Danmark, Metroen, og samtlige andre offentlige trafikselskabers busser. Der kan indsættes penge på Rejsekortet til brug for billetkøb gennem tank-op aftale, via web og i automater på stationerne.

For billetter købt på dsb.dk kan gælde særlige regler, der oplyses ved købet. DSB kan fastsætte særlige regler for tilbagebetaling for billetformer købt på elektroniske medier, herunder at der ikke kan finde tilbagebetaling sted. Yderligere oplysninger om regler og fremgangsmåden ved tilbagebetaling 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, kan billet på rejsedagen købes i en billetautomat eller andet salgsmedie. Billetter kan kun købes i toget, hvis købet via de sædvanlige salgskanaler, betjente og digitale, ikke kan gennemføres. 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.

Til nogle tog kan der købes pladsbillet. Pladsbilletten giver adgang til en bestemt plads i et bestemt tog. Til nogle tog kan pladsbillet være et krav. Oplysninger herom fremgår af køreplanen.

1.2 Adgang til information

DSB udgiver køreplaner og oplyser om togaftange og ændringer i køreplaner ved løbende information på stationer, via internetsiderne www.dsb.dk, www.rejseplanen.dk og andre

passende medier, herunder mobile tjenester. Der er informationstavler på alle stationer med information om afgang og ankomster samt tavler med informationer om køreplansændringer og lignende i forbindelse med f.eks. sporarbejder.

Køreplanen kan indeholde særlige bestemmelser om benyttelse af visse tog, herunder eventuelt tillæg. 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 i Danmark. I toget oplyses passagererne om rejsen via realtime informationstavler afhængig af materieltype, højtaleropkald og af personalet i toget.

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

1.3 Rejseplanen

På www.rejseplanen.dk kan man søge på en rejse mellem to specifikke destinationer (adresse til adresse) og få oplyst rejsemuligheder med bus, tog og metro, foruden andre transportservices som dele- og bybiler, delecykler, samkørsel, færge og indenrigsfly samt tid og pris for rejsen uanset operatør og transportmiddel. Det er ligeledes muligt at tilpasse rejsen og inkludere via-ruter, ønsket antal skift og konfigurere cykel- og gangindstillinger.

Rejseplanen drives af Rejsekort & Rejseplan A/S. Ejerkredsen består af DSB, Metroselskabet, Movia, Midttrafik, Sydtrafik og NT, der alle er tilsluttede, ligesom også bl.a. Arriva og Skånetrafiken er det. Alle leverandører af kollektiv trafik leverer køreplaner til Rejseplanen. Ændringer leveres i realtid, og Rejseplanen opdateres løbende med de seneste ændringer i trafikken.

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

2.1 Krav til punktlighed

I DSB's kontrakt med Transportministeriet om trafik udført som offentlig service i perioden 2015 - 2024 er der fastsat mål for hhv. kundepunktlighed og operatørpunktlighed.

Kundepunktlighed beskriver andelen af passagerer, som ankommer punktligt til stationen. Ankomster anses for punktligt, hvis de er forsinkede mindre end 3 minutter. Målene for kundepunktlighed samt den opnåede kundepunktlighed for 2021 og 2022 kan ses i nedenstående tabel.

	2021		2022	
	Mål	Opnået	Mål	Opnået
Fjern- og regional-togtrafik	78,7%	78,6%	77,9%	73,3%
S-togtrafik	92,3%	92,0%	92,3%	94,2%

Operatørpunktligheden beskriver den punktlighed, som DSB præsterer, når der ses bort fra forsinkelser og aflysninger, som skyldes forhold uden for DSB's kontrol. Operatørpunktligheden påvirkes ikke af antallet af kunder. Målene for operatørpunktlighed samt den opnåede operatørpunktlighed for 2021 og 2022 kan ses i nedenstående tabel.

	2021		2022	
	Mål	Opnået	Mål	Opnået
Fjern- og regional-togtrafik	94,1%	96,5%	94,1%	93,3%
S-togtrafik	97,5%	98,7%	97,5%	98,0%

Forsinkelser kan skyldes forhold hos DSB, Banedanmark eller eksterne forhold som fx ekstreme vejrforhold eller personpåkørsler. Fordelingen er vist i nedenstående tabel.

Ansvar for forsinkelser og aflysninger, fordelt på DSB, Banedanmark og eksterne forhold, 2022

	DSB	Banedanmark	Eksterne
Fjern- og regional-togtrafik			
Forsinkelser	30,5%	47,1%	22,4%
Aflysninger	32,5%	44,2%	23,4%
S-togtrafik			
Forsinkelser	29,5%	44,3%	26,2%
Aflysninger	55,8%	23,8%	20,4%

DSB er forpligtet til at afbøde virkningerne for passagererne i tilfælde af forsinkelser

og aflysninger af tog. Det sker bl.a. ved indsættelse af erstatningsbefordring, typisk i form af bus, og ved ydelse af Rejsetidsgaranti. DSB's Rejsetidsgaranti giver væsentlig bedre dækning end fastsat i forordningen om jernbanepassagerernes rettigheder.

2.2 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 redningsberedskabets indsatsleder ansvarlig for trafikafviklingen på ulykkesstedet. Normalt vil det berørte sporafsnit blive lukket for al trafik af hensyn til oprydningen.

DSB vurderer i de enkelte tilfælde behovet for og værdien af at indsætte erstatningsbusser til løsning af de opståede trafikale problemer. DSB har aftaler om buskørsel, der kan iværksættes med kort varsel. På stationer er der skiltning med stoppesteder for erstatningsbusser. Der er udarbejdet køreplaner og kørselsvejledninger til buspersonalet og planer for den relevante kundeinformation.

Der er udover beredskabsplaner også nødkøreplaner, der kan sikre opretholdelse af trafikken på et lavere men stabilt grundlag i tilfælde af ekstraordinære vejrforhold eller andre forhold, som kan umuliggøre opretholdelse af den planlagte trafik.

DSB har derudover udarbejdet en beredskabsplan, der sikrer kunderne hurtig og korrekt information ved tekniske nedbrud på salgs- og billetteringsudstyr.

3. Rengøring af togvogne og stationsarealer

3.1 Rengøring af togvogne

Der foretages en grundig rengøring af alle tog inden starten på den daglige drift, og togvogne rengøres desuden i forhold til antal kørte kilometer med passagerer. DSB har indgået kontrakt med en ekstern leverandør om rengøring i togene. I kontrakten er der nedfældet præcise krav til rengøringen. Kvaliteten blev i 2022 målt på en skala fra 0-100%, hvor målet for de daglige rengøringer er 95%. Resultatet for de daglige rengøringer var i 2022 56%. Kvaliteten er stigende hen over året og ligger for de sidste 3 måneder i 2022 på 63%. Kvaliteten måles ved egen og fælleskontroller, som foretages af DSB og den eksterne leverandør. Der er adgang til toiletter i alle fjern- og regionaltog, men ikke i S-tog.

3.2 Rengøring af stationsarealer

Alle stationer rengøres som udgangspunkt iht. fast plan og efter fast rengørings- og kvalitetskoncept. På de store stationer foretages der daglig rengøring, mange steder med supplerende soignering i løbet af dagen og først på aftenen. På mindre stationer foretages rengøringen efter vurderet behov. Ud over den daglige rengøring sikrer et zonerengøringsystem, at alle elementer på stationerne grundrengøres jævnligt.

Året startede ligesom 2021 med fokus på Covid 19 idet der i de 3 første måneder af året, fortsat var stor opmærksomhed på ekstra rengøring af især berøringsflader, toiletter m.v. Dispenserne med sprit har vi fastholdt på de stationer, hvor de i 2020 blev opsat, og det er besluttet, at vi fastholder spritdispenserne indtil videre, da de, hvis ellers kunderne bruger dem, bidrager til at nedbringe sygdomsmitte generelt. Dispenserne er på de fleste store og større stationer placeret ved siden af billetautomaterne.

2022 blev det første hele år med Stationsanalysen. Det går ud på, at Stationsservice varetager rengøring og renhold af Banedanmarks kundedrevte arealer på stationerne, herunder perroner, adgangsveje, trapper, elevatorer m.v. Efter nogle udfordringer i starten er arbejdet nu ved at være lagt i faste rammer, og ud fra de kvalitetsmålinger, vi får udført af eksterne kvalitetskonsulenter, tyder alt på, at den samlede stationskvalitet er blevet bedre efter ændringen.

Drift og vedligeholdelse af grønne arealer og vinterbekæmpelse samt renhold i de fleste cykelparkeringer er fortsat outsourcet til Coor og deres underleverandør OKNygaard.

Vi har også i 2022 investeret i nye maskiner og nyt udstyr således, at vi fortsat kan forbedre stationskvaliteten. Bl.a. er seneste indkøb en trappelift på larvefødder, som kan løfte en gulvvaskemaskine ned og op fra gangtunneller uden elevator, hvor det hidtil har været umuligt af foretage maskinel rengøring.

I 2022 har vi i Ejendomme igangsat Stationsstrategi, som indebærer, at et bredt team af medarbejdere fra Ejendomme sammen gennemgår udvalgte stationer for at registrere, på hvilke områder kvaliteten kan forbedres i forhold til kundernes oplevelse – hvilket også gælder rengøring af stationen og arealer der ligger omkring. I første halvdel af året blev der gennemført 3 pilotforsøg på Vejle, Høje Taastrup og Albertslund stationer, der har medvirket til at kunderne får en bedre oplevelse. I sidste halvdel af året er disse teams gået i gang med gennemgangen af op til 15 stationer, og pt. arbejdes der på at gennemføre tilsvarende forbedringer på disse stationer.

DSB har sammen med Banedanmark i en årrække indsat ekstra ressourcer og øget fokus på graffiti-bekæmpelsen på stationerne. Indsatsen er rettet mod både DSB's og Banedanmarks anlæg og infrastruktur, og der er fastsat nye og skrappe krav til, at graffiti skal bekæmpes straks eller hurtigst muligt.

Rengøringen vurderes hver måned af både et eksternt konsulentfirma og af kunderne på en skala fra 1-10. Resultatet for 2022 var i kundetilfredshedsanalysen 6,9 for den samlede vurdering af rengøring på stationen og 7,5 i gennemsnit for vurderingen af de 26 elementer og områder, som det eksterne firma måler.

Der er en klar opfattelse af, at der er nogle væsentlige synergier og forbedringsmuligheder i, at DSB nu selv står for alle kundeorienterede områder – både kvalitetsmæssigt og økonomisk. Hvor der tidligere har været flere involverede, som løste opgaverne ude på stationerne, kan de fleste af disse opgaver inden for stationsservice nu løses i en proces, som betyder bedre stationskvalitet for kunderne og færre omkostninger for DSB.

4. Kundetilfredshed

DSB foretager kundetilfredshedsundersøgelser hver måned. Grundet covid-19 har vi siden 2020 foretaget undersøgelserne digitalt ved hjælp af QR-kode, SMS eller E-mail med link til et spørgeskema som kunden selv udfylder. QR-koder mm. Uddeles fortsat i toget eller på stationen, da vi ønsker at komme så tæt på kundens rejseoplevelse som muligt.

Tilfredsheden måles på en 10-punkt skala, hvor 0 er meget utilfreds, og 10 er meget tilfreds. Tilfredsheden med "denne" rejse for DSB samlet lå i 2022 på 7,8 i gennemsnit, hvor tilfredsheden med at rejse med DSB generelt lå på 7,1.

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

5.1 Generelt om klager

DSB's rejseregler indeholder en klagevejledning for kunder.

I Personligt Salg & Kundeservice var januar og februar måned stadig påvirket af Corona. Men så kom kunderne for alvor tilbage både i kundecenteret og i billetsalgene. Stigningen så vi primært fra maj måned og især på København H og i Kastrop. I kundecentret så vi allerede fra marts måned et stort pres hos Udland, fra kunder der ønskede at rejse bæredygtigt med tog til udlandet.

DSB's Kundecenter håndterede i 2022 ca. 530.000 skriftlige kundeservicehenvendelser, heraf 18.000 skriftlige henvendelser vedrørende kontrolafgifter og ca. 95.500 henvendelser om rejsetidsgaranti. Ca. 138.000 af det samlede antal skriftlige henvendelser omhandlede rejsekort. Specifikt i forhold til klager har DSB modtaget ca. 15.000 skriftlige kundeservicehenvendelser.

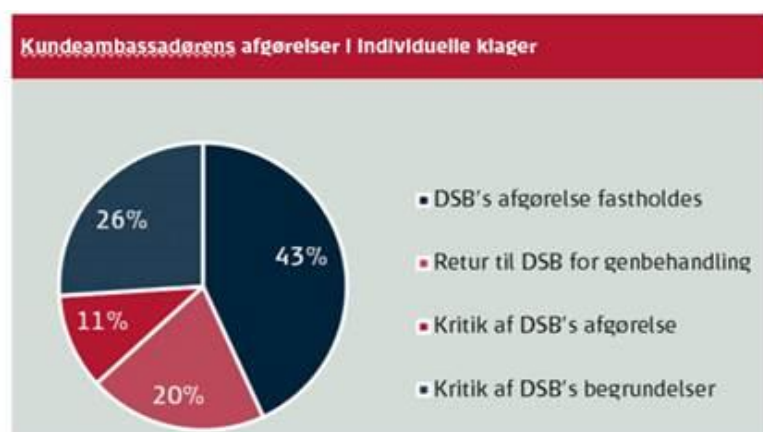
Henvendelser om indlandsrejser havde en gennemsnitlig svartid på 4,5 dage. Forordningen om jernbanepassagerernes rettigheder kræver, at der svares inden 30 dage. DSB's interne mål var 10 dage. DSB's svartid på rejsekortsager var 3,6 dage. Svartiden på skriftlige henvendelser om internationale rejser var gennemsnitligt på 12,7 dage, hvilket er hurtigere end målsætningen på 30 dage

5.2 Ankemuligheder

Kunder, der har fået behandlet en klage i DSB's Kundecenter og ikke er tilfreds med afgørelsen derfra, har mulighed for at anke afgørelsen til DSB's Kundeambassadør. Kundeambassadøren er en intern uafhængig instans. I 2022 modtog Kundeambassadøren 406 klager svarende til ca. 0,6 % af det samlede antal klager til DSB's Kundecenter.

Hvis der er grundlag for det, kan Kundeambassadøren anbefale DSB at træffe en ny afgørelse i den konkrete sag eller give en uddybende begrundelse for, hvorfor afgørelsen bør fastholdes. I 2022 blev der i 37 % af klagerne til Kundeambassadøren truffet en ny afgørelse til kundens fordel og i 23 % af sagerne givet en uddybende begrundelse for DSB's afgørelse.

Kundeambassadøren udarbejder bl.a. på baggrund af de modtagne klager anbefalinger til DSB om konkrete forbedringsforslag til gavn for kunderne. I 2022 blev der afgivet i alt 11 principielle anbefalinger, som alle er accepteret af DSB.



DSB's kunder har mulighed for at klage videre over en afgørelse fra enten DSB's Kundecenter eller DSB's Kundeambassadør til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. I 2022 blev 28 klager mod DSB indbragt for Ankenævnet, hvoraf mere end halvdelen vedrørte en kontrolafgift. DSB fik medhold i alle sager behandlet i Ankenævnet i 2022.

5.3 Rejsetidsgaranti

Rejsetidsgarantien for DSB's kunder er opdelt i en basisgaranti og en pendlergaranti. DSB rapporterer hvert kvartal til Transportministeriet om godtgørelser som følge af rejsetidsgarantien.

- **Basisrejsetidsgaranti**

Basisrejsetidsgarantien bliver udbetalt til passagerer, der rejser med fjern- og regionaltoget, og som er mere end 30 minutter forsinkede på deres ankomststation.

Der blev i 2022 i alt udbetalt ca. 14,6 mio. kr. i Basisrejsetidsgaranti i form af ny billet eller kontant kompensation.

- **Pendlerrejsetidsgaranti**

Pendlerrejsetidsgarantien bliver udbetalt til rejsende med pendlerkort, som har

tilmeldt sig en given pendlerstrækning, såfremt DSB i en kalendermåned ikke lever op til målet for kundepunktligheden, som i 2022 lå på 87,4%.

Ved udgangen af 2022 var der tilmeldt i alt 24.000 personer til pendlerrejsetidsgarantien på DSB's forskellige pendlerstrækninger i fjern- og regionaltogetrafikken og S-togtrafikken. I alt blev der i 2022 udbetalt 24,3 mio. kr. på grund af manglende overholdelse af målet for kundepunktligheden.

5.4 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 og indgår herefter i det løbende arbejde med at forbedre produkterne.

6 . Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer

6.1 DSB's service til handicappede kunder

På DSB's hjemmeside er der information om de tilbud, DSB har til handicappede kunder. Handicappede kunder kan få assistance til at få kørestole med i toget, og personer med reduceret mobilitet kan få assistance ifm. togrejser. Begge dele kræver forudgående bestilling. Handicappede kunder kan bestille handicapservice enten direkte på hjemmesiden eller ved at ringe til DSB.

DSB implementerede i 2016 forbedrede vilkår for brugen af DSB's handicapservice og nedsatte varslings tiden til 12 timer i stedet for forordningens krav om en varslings tid på minimum 48 timer. Herudover er åbningstiden for bestilling blevet udvidet, ligesom det nu er muligt at modtage service i alle de timer, hvor der kører tog.

Kunder kan afhente bestilte billetter på stationerne – enten i billetsalget eller i en automat – eller få dem tilsendt, hvis de er bestilt i tilstrækkelig god tid.

Der er information for handicappede eller personer med nedsat mobilitet om følgende på hjemmesiden <http://www.dsb.dk/find-produkter-og-services/handicapservice-i-dsb/>:

- 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.

DSB udgiver sammen med de øvrige togoperatører brochuren "Handicapservice", der vejleder kunder med nedsat mobilitet ved rejser med tog og bus: https://www.dsb.dk/global-assets/produkter_og_services/pdf/handicapservice_dec2021_web_v2_mj.pdf

DSB har en centralt placeret medarbejder, som er særskilt ansvarlig for DSB's tiltag ift. DSB's tilgængelighed og handicapservice. Denne medarbejder har løbende samarbejde og dialog med handicaporganisationer. Bl.a. afholdes der møder i DSB's handicappanel mindst fire gange årligt.

6.2 Handicapassistancer



I 2022 udførte DSB 18.814 handicapassistancer fordelt på DSB, Arriva, Nordjyske Jernbaner, Midtjyske Jernbaner, Lokaltog og Skånetrafiken. DSB solgte 52.859 handicaprejser i 2022 fordelt på handicap-/ ledsagerbilletter og rejsekort med kundetype handicap.

Indeholdte links er gældende under udarbejdelse af DSB Servicekvalitetsrapport 2022.