

Folketingets Retsudvalg
Christiansborg
1240 København K

FOLKETINGETS
OMBUDSMAND



Gammeltoft 22
DK-1457 København K

Tlf. +45 33 13 25 12
Fax +45 33 13 07 17

www.ombudsmanden.dk
post@ombudsmanden.dk

Personlig henvendelse: 10-14
Telefonisk henvendelse:
Man-tors 9-16, fre 9-15

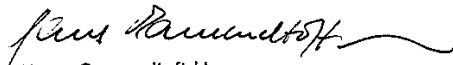
20 SEP. 2010

Kære Peter Skaarup.

I et brev af 19. februar 1998 bad Retsudvalgets daværende formand mig om at underrette udvalget når jeg blev opmærksom på at begrebet "ombudsmand" eventuelt blev anvendt i strid med bestemmelsen i ombudsmandslovens § 30.

I den forbindelse kan jeg oplyse at det bl.a. fremgår af Transportministeriets hjemmeside at Transportministeren har bedt DSB om at oprette en uvildig "kundernes ombudsmand". Jeg vedlægger en udskrift af hjemmesiden.

Med venlig hilsen


Hans Gammeltoft-Hansen

J.nr. 1997-2972-932/LIA/ADP
Bedes oplyst ved henvendelse

Dok.nr. 80

+ bilag

Nyheder

Forside > Nyheder > 2010 > DSB får en "kundernes ombudsmand"

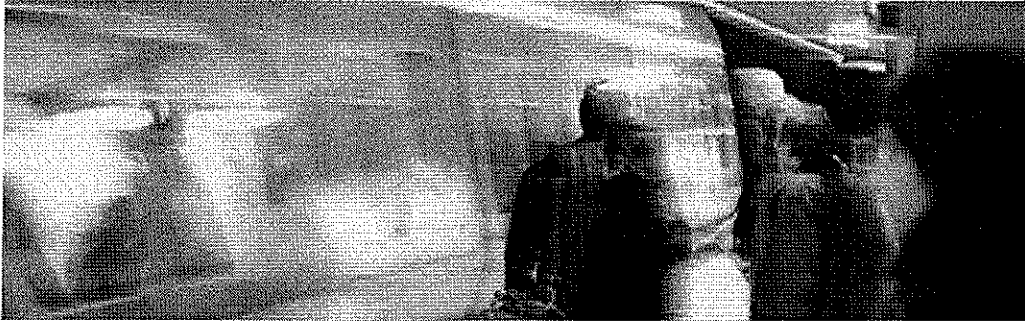


Foto: Ulrik Jantzen

DSB får en "kundernes ombudsmand"

15. september 2010

Transportminister Hans Christian Schmidt har i dag på møde med ledelsen i DSB drøftet den række enkeltsager, der har været henover sommeren, hvor DSB's kunder har fået en uheldig oplevelse.

- Det er vigtigt, at DSB's kunder ved, at DSB's ejer og DSB selv tager sommerens episoder meget alvorligt, og at der derfor tages nye initiativer. Jeg har derfor bedt DSB om at oprette en uvildig ombudsmand, som kunderne gratis kan klage til. Ombudsmanden refererer direkte til ledelsen og kan af egen drift tage sager op. Hans afgørelser offentliggøres på DSB's hjemmeside, og jeg har samtidig bedt om, at han laver en statusrapport hvert halve år. DSB vender inden en måned tilbage med en plan for den hurtigst mulige indførelse, siger Hans Christian Schmidt

- Jeg er meget optaget af, at medarbejderne i DSB får den fornødne opbakning til at sikre en god kundebehandling. Jeg har derfor bedt DSB om en status for fremdriften i virksomhedens træningsprogram for medarbejdere og mellemledere i de kundevendte funktioner. Især også ledelsen skal sikre, at medarbejderne i yderste led hurtigt og præcist nok får den fornødne information, som kan gives videre til kunderne i særlige og uforudsete situationer.

Formanden for DSB's bestyrelse Mogens Granborg udtaler:

- Jeg synes, at en "kundernes ombudsmand" er en rigtig god idé, som jeg er overbevist om kan medvirke til en hurtigere og smidigere klagebehandling. DSB's medarbejdere gør dagligt en kæmpe indsats for at yde en god kundeservice. Med den nye ordning bliver vi bedre i stand til at samle op på og lære af de heldigvis få kedelige situationer, vi har oplevet.

For yderligere oplysninger: kontakt særlig rådgiver Søren Lauridsen, mobiltlf. 30 63 77 23

Transportministeriet - Frederiksholms Kanal 27 F - 1220 København K - T: 33 92 33 55 - F: 33 12 38 93 - E: trm@trm.dk - Webmaster: bhn@trm.dk