



MINISTEREN

Folketingets Trafikudvalg
Christiansborg
1240 København K

Dato 22. september 2010
Dok.id 2010-3547
J. nr.

Frederiksholms Kanal 27 F
1220 København K

Telefon 33 92 33 55

Trafikudvalget har i brev af 2. september 2010 stillet mig følgende spørgsmål 1638 (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Magnus Heunicke (S).

Spørgsmål nr. :

"Hvad agter ministeren at gøre, for at sikre, at lignende hændelser, som dem, der refereres til i Ekstra Bladet fra d.19.8.2010 til d.2.9.2010 ikke sker fremover i DSB?"

Svar:

Jeg har bedt DSB om at oprette en "kundernes ombudsmand", som DSB's kunder kan klage gratis til. "Kundernes ombudsmand" skal referere direkte til ledelsen i DSB og skal på eget initiativ have mulighed for at tage sager op. Afgørelserne skal offentliggøres på DSB's hjemmeside og jeg har samtidig bedt om, at "kundernes ombudsmand" afgiver en statusrapport hvert halve år.

Jeg har også bedt DSB om en status for fremdriften i virksomhedens træningsprogram for medarbejdere og mellemledere i de kundevendte funktioner. Det er vigtigt, at medarbejderne i DSB får den nødvendige opbakning til at sikre en god kundebetjening.

Jeg har endvidere slået fast over for DSB's ledelse, at det er deres ansvar at give medarbejderne de rette værktøjer og rum til at kunne agere kundevenligt.

Med venlig hilsen

Hans Chr. Schmidt