

Talepapir til åbent samråd i TRU den 7. oktober 2010 vedr. DSB's kundeservice

Spørgsmål AJ:

Er ministeren enig i, at DSB's dårlige serviceniveau og manglende kapacitet - som senest er blevet dokumenteret i lang række artikler i Ekstra Bladet om det dårlige serviceniveau og i et indslag i TV2-nyhederne den 7. september 2010 om, at DSB har skåret ned på antallet af vogne på mange strækninger med kummerlige forhold for de rejsende til følge - udgør et stort problem, særligt set i lyset af målsætningen om, at 2/3 af den fremtidige vækst i trafikken gerne skulle finde sted indenfor den kollektive trafik? Hvilke skridt vil ministeren i så fald tage for at rette op på denne situation?

Svar:

Ekstrabladet har i løbet af sommeren bragt en række historier, som gengiver nogle meget uheldige episoder, hvor DSB's kunder ikke har modtaget den rette behandling. Det er ikke godt nok.

Episoderne har i høj grad givet DSB nogle ridser i lakken, men herved kommer DSB's ejer også i centrum. Som ejerens repræsentant er jeg meget opmærksom på DSB's behandling af kunderne, og jeg vil gerne understrege,



at jeg bestemt ikke synes, at DSB har håndteret disse sager rigtigt.

Det er ikke primært DSB's medarbejdere i toget eller på stationerne, der skal lastes for de uheldige episoder. Der vil selvfølgelig altid forekomme episoder, hvor man efterfølgende vil konkludere, at en medarbejder har håndteret en konkret situation forkert. Men det er et ledelsesansvar at tilrettelægge den daglige drift på en måde, der sikrer rammerne for en god kundebehandling.

Jeg har følt det nødvendigt at sende et signal til DSB om, at der skal ske klare og omgående forbedringer på det her område. Jeg har derfor taget en række initiativer, som jeg forventer, vil være



med til at forbedre kundeservicen hos DSB i fremtiden:

- Jeg har på et møde med DSB's ledelse bedt dem gennemgå alle de konkrete sager og i forlængelse heraf redegøre for, hvad de har gjort for at sikre, at lignende sager ikke opstår igen.
- Jeg har endvidere slået fast over for DSB's ledelse, at det er ledelsens ansvar at give medarbejderne de rette værktøjer og rum til at kunne varetage en god kundeservice. DSB har lovet over for mig, at de vil gennemgå deres interne procedure for kundebetjening og sikre, at medarbejderne klædes ordentligt



på. Det gælder især spørgsmålet om medarbejdernes ret til at udvise konduite, som jeg mener, har været stort set fraværende i de konkrete sager, sådan som jeg har fået dem beskrevet.

- Jeg har ligeledes bedt DSB's ledelse om en status for fremdriften i virksomhedens træningsprogram for medarbejdere og mellemledere i kundevendte funktioner.

Medarbejderne skal have den fornødne træning til at kunne behandle kunderne tilfredsstillende.

Men de skal også vide, hvad der forventes af dem samtidig med, at de selv er i stand til at kunne håndtere uventede situationer på en



hensigtsmæssig og imødekommende måde.

- Jeg har også taget initiativ til, at der i DSB-regi oprettes en ombudsmandslignende funktion, en slags ”kundernes ombudsmand”, som kunderne gratis kan klage til, og som også på eget initiativ kan bringe sager op. ”Kundernes ombudsmand” skal referere direkte til ledelsen i DSB, og hvert halve år skal der laves en statusrapport. Samme model kendes blandt andet fra de svenske jernbaner og herhjemme fra DR, hvor funktionen har det formål at styrke klagebehandlingen i Danmarks Radio. Jeg har også noteret mig, at



Forbrugerrådet har hilst initiativet med en ”kundernes ombudsmand” velkommen. DSB har lovet at vende tilbage med en plan for, hvordan de hurtigst muligt vil løse denne opgave, som de i øvrigt selv skal finansiere. DSB skal også finde på et rigtig godt navn til den nye funktion, så vi ikke forbryder os mod ombudsmandsloven, som jo giver Folketingets ombudsmand monopol på betegnelsen ”ombudsmand”.

Jeg har en klar forventning om, at disse initiativer samlet set vil gøre en forskel, så vi fremover undgår sager, som dem vi er blevet vidne til denne sommer.



DSB er ligesom jeg selv meget kede af sommerens uheldige episoder, og de har derfor bakket op om initiativerne. De har endvidere selv sat en række initiativer i gang internt i deres virksomhed, som skal forbedre kundeservicen fremover.

Hvad angår den manglende togkapacitet, som har været omtalt i et indslag i TV2-nyhederne, mener jeg, det er meget vigtigt, at DSB gør hvad de kan for løbende at justere og tilpasse togkapaciteten efter behov inden for de rammer, de nu engang har. For at sikre, at DSB gør dette bedst muligt, har vi i kontrakten med DSB stillet en række overordnede krav til togkapaciteten.



Der gælder således krav om, at DSB skal tilrettelægge kørslen, så alle passagerer kan få siddeplads ved 90 pct. af togafgangene i myldretiden. På de øvrige afgang er kravet 95 pct.

I tog, hvor der forekommer stående passagerer, må DSB maksimalt tillade 20 pct. stående passagerer i maksimalt en halv time.

Særligt for landsdelstrafikken over Storebælt gælder det endvidere, at DSB skal indsætte aflastningstog i et omfang, der passer med kapacitetsproblemets omfang.

Men grundlæggende er antallet af siddepladser i togene jo afhængig af antallet af tog, som er til rådighed.



DSB har ikke uanede mængder af togkapacitet til rådighed, og skal der anskaffes nyt, skal pengene jo også være der. Det må man også tænke med, når man vurderer kapaciteten. Et krav om altid at have plads til alle passagerer vil være meget dyrt.

Det er værd at bemærke, at der med indførelsen af de nye IC4-tog sker en udvidelse af kapaciteten, som betyder, at der kommer væsentlig flere siddepladser til togpassagererne.

Det er regeringens politik, at den kollektive trafik skal gøres mere attraktiv. Gennem bedre sammenhæng, gennem god betjening af kunderne og ved at få togene til at køre til tiden. Alt



sammen med det formål at nå den fælles målsætning om vækst og fremgang i den kollektive trafik.