

**Kundetilfredshed**

ARRIVA kan vedrørende kundetilfredsheden også idømmes en bod på op til 2,5 pct. af den samlede kontraktsum hhv. påregne en bonus på op til 2,5 pct., såfremt kundetilfredsheden er særlig god.

Der skal hvert halve år opgøres en kundetilfredshed for togtrafikken. Kundeundersøgelserne skal gennemføres af – eller som minimum under kontrol af – ekstern ekspertise, der kan fungere som garant for undersøgelsernes troværdighed. Der er opstillet en detaljeret angivelse af hvordan passagerernes udsagn om forskellige kvalitetsparametre sammenvægtes i mål som udløser reguleringen af vederlaget.

Det forudsættes, at detaljeringsniveauet for den konkrete undersøgelse vil være større, men analyseresultater vil som minimum skulle afdekke følgende hovedparametre:

- Samlet tilfredshed (alt i alt) med rejsen, hvor undersøgelsen er foretaget
- Generel tilfredshed med serviceniveauet
- Tilfredshed med informationen, som er givet i toget
- Tilfredshed med rettidigheden (regulariteten) på det tog hvor undersøgelsen er foretaget
- Tilfredshed med mulighed for siddeplads
- Tilfredshed med togpersonalet
- Tilfredshed med togets standard – herunder rengøring
- Tilfredshed med rejsetiden

**Regulering af vederlag som følge af kundetilfredshed**

Samlet kundetilfredshed	< 2,0	2,0 til 2,4	2,5 til 3,4	3,5 til 4,0	> 4,0
Regulering i pct. af vederlag	-2,5	-1,5	0	+1,5	+2,5

I tilfælde af en markant forværring af kundetilfredsheden eller i tilfælde af at kundetilfredshedsundersøgelsen afspejler utilfredshed på enkeltparametre, skal der leveres en redegørelse som beskriver hvilke tiltag målingen giver operatøren anledning til at iværksætte.

En markant forværring af kundetilfredsheden som vil fordre en redegørelse fra operatørens side, forudsættes at foreligge, såfremt tilfredsheden falder med 1,0 point eller derover på den viste skala fra 1-5 fra en undersøgelse til den næ-

ste. Der kan efter Trafikministeriets valg kræves afdækket yderligere hovedparametre gennem kundeundersøgelsen og indregnet i beregningen af reguleringen. Undersøgelsen gennemføres således, at der også sker en registrering af relevante baggrundsvariable, samt hvorfra og hvortil den enkelte passager rejser. I den sammenhæng opgøres også om hele rejsen alene er foretaget med ARRIVA eller kun delvist. Dette vil indgå i vægtningen af de enkelte besvarelser i den samlede tilfredshedsopgørelse.

Nærmere bestemmelser fastlægger endelig undersøgelsesmetode og sammenvægtning.

Det sammenvæjede udtryk for passagerernes tilfredshed opregnes på en skala fra 1 til 5 jf. nedenstående kategorier.

**Skala for kundetilfredshed**

Meget utilfreds	Utilfreds	Hverken/eller	Tilfreds	Meget tilfreds
1	2	3	4	5

Vederlagsreguleringen vedrørende kundetilfredsheden beregnes herefter ud fra en sammenvægtning af de enkelte kvalitetsparametre.

Niveauet for vederlagsreguleringen, som knytter sig til kundetilfredsheden samt kriterierne herfor, er vist i nedenstående skema: