



Folketingets Trafikudvalg  
Christiansborg  
1240 København K

Dato : 15. marts 2005  
J.nr. : 522-000005

### Driftsstatus for ARRIVA for 2. halvår 2004

Som tilkendegivet i min besvarelse af Trafikudvalgets spørgsmål 504 af 27. september 2004, skal jeg hermed redegøre for driftsstatus for ARRIVA for 2. halvår 2004.

Resultatet af ARRIVAs regularitets- og pålidelighedsfaktor siden overtagelsen af trafikken gengives herunder:

2003				2004			
1. kvrt.	2. kvrt.	3. kvrt.	4. kvrt.	1. kvrt.	2. kvrt.	3. kvrt.	4. kvrt.
76,0 %	97,4 %	98,5 %	98,4 %	98,0 %	97,5 %	97,0 %	98,0 %

Regularitets- og pålidelighedsfaktoren udtrykker den trafik kvalitet, som ARRIVA selv har opnået, og som ARRIVAs bod og bonus er baseret på. Manglende kvalitet af andre grunde, f.eks. forsinkelser på grund af påkørsler eller aflysninger som følge af planlagt sporarbejde, indgår ikke i beregningen.

Regularitets- og pålidelighedsfaktorens konsekvens for ARRIVAs vederlag		
< 95 %	95 – 97 %	> 97 %
Bod 2,5 %	Neutral	Bonus 2,5 %

Bortset fra 1. kvartal 2003, hvor ARRIVA betalte bod, har selskabet i alle øvrige kvartaler modtaget en bonus på 2,5 pct. af vederlaget. I 2004 har ARRIVAs samlede bonus for regularitets- og pålidelighedsfaktoren udgjort ca. 4,1 mio. kr.

Resultaterne af kundetilfredhedsmålingen for 2. halvår 2004 opgjort på en 5-punktsskala gengives i nedenstående skema.

Undersøgelses-dimension for den aktuelle rejse	2003	2003	2004	2004
	1. halvår	2. halvår	1. halvår	2. halvår
Mulighed for siddeplads	4,28	4,16	4,37	4,20
Togpersonalet	3,78	3,85	3,89	3,87
Rejsetiden	3,76	3,82	3,85	3,79
Togets generelle standard	3,42	3,37	3,27	3,58
Rengøring af toget	3,42	3,46	3,27	3,52
Rettidighed	3,59	3,88	3,99	3,85
Information i toget	3,50	3,61	3,71	3,67
ARRIVA Togs serviceniveau	3,32	3,54	3,68	3,67
Rejsen alt i alt	3,72	3,87	3,95	3,93
<b>Vægtet gennemsnit (grundlag for bod/bonus regulering)</b>	<b>3,60</b>	<b>3,72</b>	<b>3,79</b>	<b>3,79</b>

Vurderingen af kundetilfredsheden udløser bod henholdsvis bonus efter følgende kriterier:

Kundetilfredshedens konsekvens for ARRIVA				
1,0 - 2,0	2,0 - 2,5	2,5 - 3,5	3,5 - 4,0	4,0 - 5,0
Bod 2,5 %	Bod 1,5 %	Neutral	Bonus 1,5 %	Bonus 2,5 %

ARRIVA har således fået en bonus på 1,5 % af vederlaget for hvert halvår, virksomheden har kørt togtrafik i Midt- og Vestjylland. For andet halvår 2004 er der udbetalt en bonus på 1,2 mio. kr.

I 2004 har Trafikstyrelsen udnyttet kontraktens mulighed for at få yderligere to dimensioner belyst ved kundetilfredshedsundersøgelserne, men dog uden bod-bonus effekt for ARRIVA. Vurderingen af disse to ekstra dimensioner fremgår herunder:

Undersøgelses-dimension for den aktuelle rejse	2004	2004
	1. halvår	2. halvår
Adgang til at købe billet	3,81	3,87
Forholdene på afrejsestationen	3,77	3,70

Jeg skal i øvrigt bemærke, at jeg fortsat agter halvårligt at orientere Trafikudvalget om udviklingen i kundetilfredsheden på ARRIVAs strækninger samt om den præsterede regularitet og pålidelighed.

Med venlig hilsen

Flemming Hansen