



Edvard Thomsens vej 14
2300 København S
Telefon 7221 8800
info@trafikstyrelsen.dk
www.trafikstyrelsen.dk

Notat
Journal TS50004-00004
Dato 20.1.2012

Regularitet - rettidighed og pålidelighed

Den trafikale kvalitet for togene som passagererne oplever, er sammensat af 2 elementer;

- togenes rettidighed (antal tog som kører til tiden)
- pålidelighed (antal tog der kører (ikke aflyses))

Mål for rettidigheden opgøres som antallet af tog, der ankommer indenfor et bestemt tidsmålsætning. Et tog defineres som rettidigt, når det ankommer senest x minutter og y sekunder efter det angivne tidspunkt i køreplanen (f.eks. 4 min 59 sek. efter, er rettidigt).

Nedenfor gennemgås kontraktfastsatte definitioner og mål for regularitet for operatører. Hver operatør har desuden egne mål til brug for intern styring.

Definitioner af og mål for rettidighed og pålidelighed samt udvikling

Togoperatør	Rettidighed	Pålidelighed
DSB	Togrettidighed: 5 min. 59 sek. Aflysninger ikke indregnet Målsætning: 90 % 2000 - 2011: 83,5 - 92,4 %	Målsætning: 99 % afgang gennemføres. 2009: 98,2 % 2010: 97,6 %.
DSB S-tog	Togrettidighed: 2 min. 29 sek. Aflysninger ikke indregnet Målsætning: 95 % Marts 2010 til februar 2011: 88,1 % til 97,1 %.	Målsætning: 97,5 % afgang gennemføres. Marts 2010 til februar 2011: 88,8 % til 99 %.

DSBFirst	<p>Operatørrettidighed: 4 min. 59 sek.</p> <p>Ingen mål - incitamentsstyret/bod-bonus således: >97,7 % = bonus 97,3 - 97,7 0 = neutral < 97,3 % = bod 2009 - 2011: 98,5 - 99,1 %.</p>	<p>Indgår i operatørrettidighed</p> <p>Bod til Trafikstyrelsen pr. aflyst afgang.</p>
Arriva	<p>Operatørrettidighed: 4 min. 59 sek.</p> <p>Ingen mål - incitamentsstyret/bod-bonus således; >97,6 % = bonus 96,7 - 97,6 0 = neutral < 96,7 % = bod 2011: 98,5 - 99,6 %.</p>	<p>Indgår i operatørrettidighed</p> <p>Bod til Trafikstyrelsen pr. aflyst afgang.</p>
Metro	<p>Metroens mål for driftsstabilitet, den såkaldte Service Availability (SA), er et mål for både pålidelighed og rettidighed (à la Operatørrettidighed jf. DSBFirst og Arriva). SA indebærer, at alle aflyste afgang og for lang tid imellem tog, tæller negativt.</p> <p>Den kontraktuelle bod/bonus kontrollerede målsætning for Metroens driftsentreprenør, er minimum 98 % SA.</p> <p>Januar - oktober 2011: 98,7 %.</p>	<p>Indgår i SA</p>
Lokalbanen A/S	<p>4 min og 59 sek.</p> <p>Målsætning: 97 %.</p> <p>2004 - 2011: 94 - 98 %.</p>	<p>Ingen kontraktfastsatte mål</p>
Regionstog A/S	<p>4 min og 59 sek.</p> <p>Målsætning: 97 %.</p> <p>2010: 97,1 % 2011: 98,3 %</p>	<p>Ingen kontraktfastsatte mål</p> <p>2010: 99,2 % 2011: 99,9 %</p>

Nordjyske Jernbaner	3 min. Målsætning (kvartalsvis): 90 % og ikke under 75 %. 2011: 83 – 94 %.	Målsætning: 90 % i gennemsnit/år og ikke under 75 % i kvartalet.
Midtjyske Jernbaner	6 min. Ingen mål.	Ingen kontraktfastsatte mål.
Vestbanen	10 min. Aflyst trafik indgår ikke. Målsætning: 99,5 %. 2008- 2011: > 99,95 %.	Målsætning: 99,5 % afgang gennem- føres. 2009: 98,54 - 99,84 %.

Kundetilfredshed

Der er som regel (dog ikke for alle) fastsat et mål i de forskellige operatørkontrakter for hvor høj kundetilfredsheden skal være. Det er dog ikke muligt umiddelbart at sammenligne kundetilfredsheden i de forskellige operatørselskaber, da måling af kundetilfredsheden er operatørens eget ansvar og målemetoderne varierer.

Nedenfor præsenteres definition af og udviklingen i kundetilfredsheden for DSBFirst, Arriva, Metro, DSB og privatbaner.

Arriva

Kontrakt med Trafikstyrelsen. Der udføres to årlige kundetilfredshedsmålinger. Fra 2002 til 2010 er undersøgelsen udført på en 5-punktsskala, fra 2011 på en 10-punktsskala.

Der gives bonus for en tilfredshed på 6 og over 6,2 og betales bod for tilfredshed på 4,2 og under.

Udviklingen i kundetilfredsheden, vægtet gennemsnit

Forår 2009	Efterår 2009	Forår 2010	Efterår 2010	Forår 2011
*)	*)	*)	*)	7,43

*) Data fra den gamle Arriva-kontrakt (2002-2010) er udeladt, eftersom målingerne udførtes på en skala fra 1-5. Arriva-målingen fra foråret 2011 er udført i henhold til den nye kontrakt og således på en skala fra 1-10.

DSBFirst

Kontrakt med Trafikstyrelsen. Der udføres to årlige kundetilfredshedsmålinger på en 10 – punkts skala.

Der gives bonus for tilfredshed på 6,5 eller over og betales bod for tilfredshed på 4,0 eller under.

Udviklingen i kundetilfredsheden 2009-2011, vægtet gennemsnit

Forår 2009	Efterår 2009	Forår 2010	Efterår 2010	Forår 2011
6,56	6,67	6,44	6,58	6,57

DSB

Kontrakt med Transportministeriet. Der udføres to årlige kundetilfredshedsmålinger på en 10 – punkts skala. Det sammenvejede udtryk for passagertilfredsheden listes ifølge kontrakten på en skala fra 1-10 gående fra meget utilfreds til meget tilfreds.

1 halvår 2009	2 halvår 2009	1 halvår 2010	2 halvår 2010	1 halvår 2011
7,44	7,12	7,61	7,69	7,56

Metro

Metroselskabet ejer den eksisterende Metro og MetroService er driftsoperatør. Kundetilfredshedsundersøgelsen i Metroen er ikke operatørens ansvar men Metroselskabets, fordi den bruges som en del af incitamentsbetalingen.

Metroen gennemfører personlige interviews med passagerer hver kvartal (via Megafon) om en række spørgsmål, bl.a. tilfredshed med rejsen. Den overordnede tilfredshed med rejsen er stabil. Antallet af respondenter der svarer enten "meget tilfredse" eller "tilfredse" ligger mellem 95 % og 97 % i perioden 2006-10.

Privatbanerne

Midtjyske Jernbaner har ingen kontraktfastsatte mål for kundetilfredshed i kontrakten med Midttrafik.

Vestbanen har pt. ingen kontraktfastsatte mål i kontrakten med Sydtrafik. Der fastsættes kontraktmål for kundetilfredshed, når der ibrugtages nyt materiel sommer 2012.

Lokalbanen A/S og Regionstog A/S skal ifølge kontrakten med Movia gennemføre en årlig kundetilfredshedsundersøgelse med en række aftalte parametre. Svarene afgives på en 5-punkt skala og der gives bonus for en tilfredshed over 3, og skal betales bod for tilfredshed under 3. Kundetilfredsheden for Lokalbanen A/S lå i 2010 på 4,09. Kundetilfredsheden for Regionstog A/S lå i 2010 på 3,94.

Nordjyske Jernbaner skal ifølge kontrakten med Nordjyllands Trafikselskab foretage årlige kundetilfredhedsmålinger på en 5-punktsskala. Der udbetales bonus for en tilfredshed over 3,8 og der skal betales bod for en tilfredshed under 3,8. Kundetilfredsheden i 2011 er beregnet til 3,51 %.