



Servicekvalitetsrapport Arriva Tog 2013

Jf. Europa Parlamentets og -Rådets forordning (EF) nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagersrettigheder og pligter (passagerrettighedsforordningen) artikel 28 skal jernbanevirksomheder hvert år udarbejde en rapport om deres realiserede servicekvalitetsniveau i forhold til gældende standarder. Denne rapport skal som minimum omfatte følgende punkter:

1. Oplysninger og billetter
2. Forbindelsers punktlighed og generelle principper for behandling af trafikforstyrrelser samt aflysning af togforbindelser
3. Rengøring af togvogne og stationsbygninger
4. Tilfredshedsundersøgelser blandt kunderne
5. Klagebehandling, refusion og erstatning for ikke-opfyldelse af servicekvalitetsstandarder
6. Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer

Gældende kvalitetsstandarder i Arriva Tog udspringer dels af mål som organisationen selv definerer som en del af det gældende kvalitetsstyringssystem, certificeret efter DS/EN ISO9001:2008, dels som indhold i den kontrakt Arriva som togoperatør har indgået med Transportministeriet om strækningerne i Midt- og Vestjylland.

De gældende kvalitetsstandarder tager derfor i væsentlig grad udgangspunkt i de overordnede mål som eksisterer i den aktuelle kontrakt mht.:

- Rettidighed Operatør og
- Kundetilfredshed

Disse overordnede mål er yderligere brudt ned, internt i organisationen, i delmål for de enkelte afdelinger.

Øvrige gældende standarder er beskrevet i gældende ”kundeservicekoncept og forretningsbetingelser”, som godkendes løbende af Transportministeriet:

http://www.mitarriva.dk/images/stories/download/Brochurer/Kundeservicekoncept%202013_web.pdf

Arriva afholder hver 14. dag interne møder, hvor der følges op på gældende mål. Målene afrapporteres desuden månedligt samt årligt til Transportministeriet. Ligeledes er gældende mål, samt den leverede servicekvalitet i overensstemmelse hermed, en del af ledelsens årlige evaluering i overensstemmelse med DS/EN ISO9001:2008.

1. Oplysninger og billetter

Information:

De strækninger og stationer som Arriva betjener i Midt- og Vestjylland fremgår af tilhørende informationsmateriale på hjemmesiden: www.mitarriva.dk

- Strækninger:
- <http://www.mitarriva.dk/straekningsoversigt>
- Stationer:
- <http://www.mitarriva.dk/stationer/betjente-stationer-og-agenter>

Desuden samarbejder Arriva med 9 agentsalg rundt om i Midt- og Vestjylland. Disse agenter er private forretningsdrivende eller offentlige institutioner, som udover deres daglige forretning ligeledes varetager billetsalg for Arriva. Udbuddet af billetter hos disse agentsalg omfatter dog ikke udlandsbilletter og Rejsekort!

Arriva oplyser om togafgange og ændringer i afviklingen af driften på flere kundesvendte platforme:

- Via trykte køreplaner
- Via personalet i Arrivas tog og på vores 9 betjente stationer i Midt- og Vestjylland.
- Via hjemmesiden mitarriva.dk
- Via realtidssystem og tekstbeskeder på skærme i hvert togsæt (5 skærme i hvert af vore 43 togsæt) og på Informationsterminaler opstillet på samtlige standsningssteder som Arriva betjener
- Via auditiv og visuel information fra Banedanmark om ankomster og afgange på de aktuelle standsningssteder
- Via Rejseplanen.dk og Landets puls: lp.bane.dk
- Via SMS- og mailtjenester
- Via Arrivas kundecenter som er åbent 24 timer i døgnet, alle årets dage, på tlf. 7027 7482
- Via annoncering i regional-/lokalradio
- Via annoncering i relevante aviser
- Via borgerbreve
- Via afgangsplakater og opslag ifm. sporarbejder
- Via MitArriva på det sociale medie [facebook.dk](https://www.facebook.com/MitArriva)

Derudover oplyser Arriva om praktiske forhold, gældende rejseregler og betingelser samt handicapservice m.m. i såvel brochurer som på mitarriva.dk

Arrivas kundecenter tager imod opkald 24 timer i døgnet, alle årets dage. Det gældende mål for besvarelse af opkald inden for det første minut er på 98 %.

Billetter:

Kunderne kan købe billetter og kort på Arrivas 9 betjente stationer inden for disses åbningstider, i automater, samt via kundecenteret. Information om stationernes faciliteter og åbningstider findes på mitarriva.dk

Arriva tilbyder desuden specialbilletter, i form af selvbetjeningsbilletter, som kan købes via mitarriva.dk samt via mobiltelefon.

Arriva informerer om priser, billetregler, rabatter, gebyrer og kontrolafgifter på mitarriva.dk, via vores personale og skiltning i tog, på stationer samt via opkald til kundecenteret.

Billetter kan ikke købes i Arrivas tog.

Pladsbilletter tilbydes ikke til Arrivas tog.

2. Forbindelsers punktlighed og generelle principper for behandling af trafikforstyrrelser

Arrivas produktkvalitet måles på to måder

Nedenstående målinger danner grundlag for hhv. Arrivas produktregularitet¹ og trafikpålidelighed². Tallene opgøres månedsvis for hver strækning og offentliggøres hvert kvartal på mitarriva.dk og på Arrivas betjente stationer.

Produktregularitet og trafikpålidelighed

Banedanmark måler kontinuerligt kvaliteten af Arrivas kørsel og registrerer alle uregelmæssigheder. Tog, der kører med en forsinkelse på mere end 4 minutter og 59 sekunder bliver regnet som forsinkede tog. Antallet af gennemførte tog registreres ligeledes.

Rettidighed Operatør

I kontrakten mellem Arriva og Transportministeriet stilles der mål for operatørens rettidighed (tidligere punktlighed) med tilhørende bonustrin. Arrivas mål for "egen" rettidighed skal sikre vedvarende fokus og løbende udvikling i hele organisationen, så det kommer flest mulige kunder til gode og samtidig udløser det højeste bonustrin.

I beregningen af Rettidighed Operatør indgår antallet af forsinkede og aflyste tog (produktregularitet og trafikpålidelighed) som alene skyldes forhold hos Arriva.

Gældende mål for Rettidighed Operatør er i Arriva på 99,4 %.

I 2013 leverede Arriva en Produktregularitet og en Rettidighed Operatør på henholdsvis 99,6- og 99,5 %. Se nedenstående diagram, hvor tallene for 2012 ligeledes fremgår:

Arriva Tog													
	Jan	Feb	Mar	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Total
Rettidighed Operatør													
2012	99,5	99,2	99,6	99,4	99,6	99,7	99,4	99,4	99,6	99,4	99,4	99,3	99,5
2013	99,6	99,4	99,6	99,6	99,7	99,5	99,6	99,5	99,4	99,5	99,5	99,4	99,5
Produktregularitet													
2012	99,6	99,4	99,7	99,5	99,7	99,8	99,5	99,6	99,7	99,5	99,6	99,5	99,6
2013	99,7	99,5	99,7	99,6	99,7	99,6	99,6	99,6	99,6	99,6	99,7	99,5	99,6

¹ udtryk for andelen af gennemførte tog med en forsinkelse mindre end 4.59 min.

² udtryk for andelen af gennemførte tog og således fratrukket omfanget af aflysninger

Trafikforstyrrelser

Information, erstatningstransport og sikkerhed

Ifm. trafikforstyrrelser vil Arriva altid bestræbe sig på at begrænse afledte gener for kunderne, ved omgående vurdering af behovet for og værdien af at indsætte erstatningstransport, typisk i form af busser.

Desuden har Arriva stor fokus på kvalitet og forbedring af den kundeorienterede information, både i form af anvendte kommunikationskanaler og teknologier (se punkt 1). Målet er, at Arriva til enhver tid søger at informere vores kunder så tidligt som muligt, så de har mulighed for at agere og eventuelt foretage andre valg for bedst mulig afvikling af deres planlagte rejse.

I overensstemmelse hermed har Arriva implementeret flere nye tiltag med den nye kontrakt i Midt- og Vestjylland. Det omfatter bl.a. reeltidsinformation og tekstbeskeder på alle vores informationsskærme i tog og på alle de 72 standsningssteder som Arriva betjener.

Som kompensation for de gener kunder oplever ifm. trafikforstyrrelser træder gældende regler for Rejsetidsgaranti i kraft. Se mere herom under punkt 5 og på mitarriva.dk

I tilfælde af større afbrydelser af trafikken, som følge af nedbrud på tekniske installationer eller materiel, eller ulykker, bliver sikkerheden sat i højeste beredskab. Derfor agerer Arriva i disse situationer efter gældende beredskabsplaner i samarbejde med involverede parter (politi, beredskabsstyrelse, Banedanmark m.m.) som beskrevet og dokumenteret i Arrivas Sikkerhedsledelsessystem (SLS). Dette beredskab og system samt gældende processer og dokumentation er under løbende tilsyn og evaluering af Trafikstyrelsens afdeling for Sikkerhed.

3. Rengøring af tog og stationsbygninger

Rengøring af tog

Rengøringen af Arrivas tog og stationer sker i overensstemmelse med standarden INSTA 800. Det skal sikre en høj og ensartet kvalitet af rengøringen.

Rengøringsindsatsen er højt prioriteret og bliver løbende koordineret mellem Arrivas Drift- og Vedligeholdelsesafdelinger. I Arrivas tog udføres, i løbet af driftsdøgnet, både undervejs- og midtvejsrengøring, udover den løbende hovedrengøring i togene som finder sted ved deres ophold på værkstederne i Struer og Varde. Ved undervejs- og midtvejsrengøringen sikres, at de kundeorienterede faciliteter løbende bliver soigneret og den samlede rengøringskvalitet over døgnet derved optimeres.

Arriva har investeret i vaskefaciliteter i Struer for udvendig rengøring af vores togsæt, som supplement til de eksisterende rengøringsfaciliteter i Esbjerg og Århus. Anskaffelsen af vaskeanlægget i Struer, med henblik på at udvide vaskekapaciteten og tilgængeligheden for Arriva, beror på de ønsker som kunderne har givet udtryk for, i kundetilfredshedsundersøgelserne (se punkt 4).

Rengøring af stationer

Arriva er ansvarlig for den rengøringsindsats som udføres på de 9 stationer som Arriva betjener. I forhold til de tilhørende faciliteter og arealer gælder dog det særlige (arealer udenfor Arrivas billetsalg), at ansvaret herfor deles mellem Arriva, Kommune, Banedanmark og DSB, hvor sidstnævnte også er udlejer af de aktuelle stationer til Arriva.

Typisk gælder det, at Banedanmark har ansvaret for faciliteterne på perroner, herunder lys, højtalere og udkald, ankomst- og afgangstavler, ure, reklamesøjler og adgangsveje i form af trapper, elevatorer, og tunneller.



Ansaret for rengøring og vedligeholdelse af venterum, bænke, toiletter, skraldespande m.m. og tilhørende arealer er fordelt og aftalt mellem Banedanmark, DSB og Arriva og varierer fra station til station.

Uanset ansvarsfordeling ser Arriva sig altid som ansvarlig for, at de stationer, som vi betjener, er pæne og rengjorte i et sådan omfang, at kunderne er glade for - og trykke ved at benytte dem og de tilstedeværende faciliteter.

Arrivas vedligeholdelse af arealerne omkring stationerne, foregår efter gældende vedligeholdelsesmanualer og aftaler med DSB.

Arriva benytter sig hovedsageligt af egne ressourcer ifm. Rengøring af såvel tog som stationer.

4. Tilfredshedsundersøgelser blandt kunderne

Gennemførelse af en tilfredshedsundersøgelse blandt kunderne hvert halve år er en konkret del af den gældende kontrakt mellem Transportministeriet og Arriva.

Arriva er en kundeorienteret virksomhed, hvilket certificeringen efter kvalitetsstandarden DS/EN ISO9001:2008 også vidner om. Denne standard bygger på det princip, at glade kunder er fundamentet i en konkurrencedygtig og overskudsgivende virksomhed, hvilket netop er strategien og kulturen hos Arriva. Derfor er målet for kundernes tilfredshed med Arriva også ambitiøst i form af minimum 7.8³, så vi hele tiden udfordres til at udvikle vores organisation, processer og ydelser til gavn for kunderne.

Resultaterne af tilfredshedsundersøgelserne blandt kunder i 2012 og 2013 fremgår af skemaet på næste side.

³ På en skala fra 0 til 10

Dimension	Samlet			
	2012-1	2012-2	2013-1	2013-2
Din rejse ombord i dette tog alt i alt	7,88	8,01	7,90	8,36
Muligheden for at få en siddeplads i dette tog	8,56	8,63	8,77	8,30
Indvendig rengøring i dette tog	7,66	7,88	7,73	7,89
Klimaet ombord i dette tog (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	7,30	7,62	7,57	7,46
Muligheden for at købe billet/kort til denne rejse	7,92	8,18	8,14	8,06
Trygheden på den station, hvor du steg på dette tog	8,41	8,31	8,63	8,03
Adgangsvejene til perronen, hvor du steg på dette tog (gange, trapper og elevatorer)	8,30	8,33	8,42	7,89
Rengøring og vedligeholdelse på den station, hvor du steg på dette tog	6,76	6,90	6,81	7,14
Afgangstavler og anden trykt trafikinformation og skiltning på den station, hvor du steg på dette tog	7,27	7,42	7,31	7,40
Information om forsinkelser i Arrivas tog i Midt- og Vestjylland	6,27	6,51	6,52	6,32
Mulighed for at kontakte Arriva og få almen information og svar på spørgsmål	6,26	6,25	6,35	6,53
Toiletterne i Arrivas tog i Midt- og Vestjylland (fungerer de, er de rene osv.)	6,29	6,52	6,37	6,96
Udvendig rengøring af Arrivas tog i Midt- og Vestjylland	6,48	6,57	7,26	7,08
Fjernelse af graffiti i og uden på Arrivas tog i Midt- og Vestjylland	8,01	7,92	8,32	8,47
Hvor tilfreds var du med trafikinformationen på afgangsstationen?	7,48	7,27	7,34	7,06
Hvis du selv på en rejse med Arrivas tog i Midt og Vestjylland har oplevet at erstatningsbusser var indsat eller burde have været indsat pga. togaflysninger, hvor tilfreds var du da med erstatningstrafikken	5,53	5,70	5,59	5,73
Vægtet gennemsnit	7,49	7,62	7,66	7,72

Uddeling af spørgeskemaer til kunderne ifm. tilfredshedsundersøgelserne sker i forhold til den belægning der er i Arrivas tog, fordelt over driftsdøgn og strækninger. Hver undersøgelse skal desuden gennemføres i et omfang, så der ligger brugbare besvarelser fra minimum 2000 kunder. Dette er for at sikre så valide og repræsentative resultater som muligt. Dette er vigtigt, idet resultaterne danner grundlag for en del af de beslutninger og dispositioner som Arriva gennemfører, netop med det formål hele tiden at forbedre os i henhold til vores kunders ønsker og behov.

Mystery Travelling

Foruden de halvårslige tilfredshedsundersøgelser hos kunderne gennemfører Arriva på eget initiativ supplerende kvalitative undersøgelser i form af Mystery Travelling. Her oplever forskellige kunde profiler Arrivas egentlige produkt og serviceydelser, hvilket giver mulighed for en kvalitativ tilbagemelding som supplement til de overvejende kvantitative tilfredshedsundersøgelser.

Ovenstående tiltag, såvel som henvendelser fra kunderne, danner grundlag for en løbende indsats for, til stadighed at kunne opnå ny og bedre viden om kunderne og dermed optimere såvel transportydelsen som de tilknyttede serviceydelser.

5. Klagebehandling, refusion og erstatning for ikke-opfyldelse af servicekvalitetsstandarderne

Af Arrivas gældende kundeservicekoncept og forretningsbetingelser fremgår det at:

Reklamationer

Klager over forhold vedrørende rejsen, som ikke er løst ved henvendelse til Arrivas personale i tog eller på stationer, kan sendes til: Arriva Tog A/S, Drewsensvej 1, 8600 Silkeborg eller til kundeservice@arriva.dk. Klagen skal være kommet frem til Arriva senest 14 dage efter den hændelse, der har givet anledning til klagen. Klagen skal være ledsaget af kopi af originalstemplet billet, kort eller kontrolafgift.

Inden for 10 hverdage efter klagens modtagelse kvitterer vi for modtagelsen af klagen og oplyser om dens videre behandling. Inden for 14 dage herefter modtager kunden svar på klagen.

Er kunden ikke tilfreds med udfaldet af sagsbehandlingen, vil afgørelsen kunne indbringes for Ankenævn for Bus, Tog og Metro. Kontaktinformationer kan rekvireres på www.abtm.dk, hvor vejledning og betingelser er beskrevet.

Arrivas kundeserviceafdeling modtog 3724 skriftlige henvendelser i 2013. Årsagerne til henvendelserne, bruges til at opsamle viden om hvordan kunderne oplever Arriva og er et vigtigt redskab for kontinuerlig forbedring og udvikling af vores produkt og serviceydelser.

Rejsetidsgaranti

Selvom Arrivas tog er blandt de mest præcise i Europa, sker det, at tog bliver forsinkede eller aflyst.

Kunder der rejser på kontantbillet, klippekort eller Rejsekort

Ved rejser på kontantbillet, klippekort og Rejsekort, giver Arriva kompensation, hvis et tog er mere end 30 minutter forsinket. Via Arrivas Rejsetidsgaranti kan kunderne søge om erstatningsbillet.

Kunder der rejser på pendlerkort

Med Arrivas Pendler Rejsetidsgaranti, ønsker vi at synliggøre vores kvalitetsmål og kompensere pendlere, hvis vi ikke lever op til det, som vi lover.

Rejsende med pendlerkort, som har tilmeldt sig Pendler Rejsetidsgarantien, omfattes af en kompensationsordning, og kan søge kontant kompensation, hvis togene ikke kører så præcist, som vi har lovet: <http://www.mitarriva.dk/pendler-rejsetidsgaranti>

Tilbagebetaling

Vælger en kunde at afbryde en rejse på grund af en større forsinkelse, eller fordi en tilslutningsforbindelse ikke opnås, kan kunden få tilbagebetalt billetten for den del af rejsen, som ikke gennemføres på grund af forsinkelsen.

Tilbagebetalingen sker uden gebyr. Bestemmelsen om tilbagebetaling er kun gældende, såfremt billetten er omfattet helt eller delvist af Arrivas takstkompetence. Dette gælder ikke kunder der rejser på pendlerkort.

6. Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer

Sammen med trafikselskaberne og de øvrige togoperatører sørger Arriva for, at handicappede passagerer kan komme rundt i hele Danmark.

Arrivas handicapservice og de muligheder der tilbydes rejsende med handicaps, er nærmere beskrevet på mitarriva.dk: <http://www.mitarriva.dk/handicapservice>

Bestilling af assistance

Man skal bestille assistance senest 48 timer før rejsen med DSB og/eller Arriva. Udrejsestationen afgør, hvilken togoperatør der skal bestilles assistance hos.

Starter rejsen fra en af Arrivas stationer, bestiller man assistance gennem Arrivas kundecenter. Arrivas kundecenter tager imod bestilling alle dage mellem kl. 8.00 og 15.00. Arrivas kundecenter kan kontaktes på telefon 70 ARRIVA (70 27 74 82).

På- og afstigning

Som handicappet kan man få assistance af Arrivas personale, når man skal på og af toget. Der ydes assistance på Arrivas stationer i Ribe, Ringkøbing, Skive, Silkeborg, Skjern, Thisted, Varde og Viborg i tidsrummet mellem kl. 6-24 og i Tønder i tidsrummet mellem kl. 8-15.

Der er forskel på, hvilken assistance Arriva kan tilbyde på de forskellige stationer. Dette kan man læse mere om i handicapfolderen, som man kan hente på siden:

http://www.mitarriva.dk/images/stories/download/Brochurer/handicapservice_jan%202011.pdf

Handicapvenlige tog

Arriva kører udelukkende med tog af typen Lint41. Lint41-togene er indrettet med lavt gulv ved begge indgangspartier, og der forefindes ramper til brug ved ind- og udstigning. Ramperne betjenes af Arrivas togpersonale. Kørestolspladserne er placeret nær det handicapvenlige toilet.

Via højtaleranlægget foretages auditive udkald, inden toget ankommer til stationen. Herudover forefindes der skærme og display i loftet, der ligeledes informerer om togets standsninger samt ændringer i togdriften.

Technical specifications for interoperability (-TSI)

Arriva følger løbende udviklingen inden for national og international lovgivning omkring udførelse af offentlig transport. Her er gældende europæiske standarder fx i form af TAP-TSI (Telematics application for passenger service) og PRM-TSI (Accessibility for persons with reduced mobility) de mest relevante i forbindelse med denne servicekvalitetsrapport.

Arrivas overholdelse af relevant lovgivning sker som en del af vores sikkerhedsledelsessystem (SLS) i samarbejde med enten den nationale eller den internationale myndighed.