

Servicekvalitets- rapport

Arriva Tog 2021



a  company

Servicekvalitetsrapportens indhold & formalia

Jf. Europa Parlamentets og -Rådets forordning (EF) nr. 1371/2007 af 23. oktober 2007 om jernbanepassagersrettigheder og pligter (Passagerrettidighedsforordningen) 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 ISO9001:2015, dels som indhold i den kontrakt Arriva som togoperatør har indgået med Transportministeriet om passagertrafik på strækningerne i Midt- og Vestjylland samt på Svendborgbanen (Odense-Svendborg).

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

- Operatørpunktlighed 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 "fælles landsdækkende rejseregler", som godkendes løbende af Transportministeriet:

<https://arriva.dk/kort-og-billetter/betingelser-og-rejseregler>

Arriva afholder hver måned interne møder, hvor der følges op på gældende mål. Målene afrapporteres desuden månedligt og 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 ISO9001:2015.

Information

Information

De strækninger og stationer som Arriva betjente i 2021 i Midt- og Vestjylland fremgik af informationsmateriale på hjemmesiden: **arriva.dk**. **Arriva.dk** er i mellemtiden blevet opdateret med de strækninger, vi betjener, efter vi er overgået til den nye kontrakt pr. 13. december 2020.

Strækninger:



<https://arriva.dk/koreplaner-og-trafikinfo/straekningsoversigt>

Stationer:



<https://arriva.dk/kundeservice/stationer>

Trafikinformation

Kunder oplyses om togaftange og ændringer i togtrafikken på følgende platforme:

- Arriva.dk: Printvenlige køreplaner, strækningsoversigt, akutte driftsændringer og planlagt sporarbejde
- Arrivas kundecenter som har åbent alle dage i tidsrummet 6 - 24 på telefon 70 80 44 44
- "Frk. Rejseplan": Digital køreplansoplysning, døgnåben på tlf. 70 80 44 44
- Personalet i Arrivas tog
- Realtidssystem og tekstbeskeder på skærme i hvert togsæt og på billetsalgsautomater på samtlige standsningssteder, som Arriva betjener (dette gælder ikke for Vestbanen)
- Auditiv og visuel information fra Banedanmark om ankomster og afgang på de aktuelle standsningssteder (dette gælder ikke for Vestbanen)
- Visning af afgang via billetautomaterne på stationerne (dette gælder ikke for Vestbanen)
- Visning af afgang på "Min station" via app og web
- Afgangsplakater (opsættes udelukkende på Vestbanen)
- Rejseplanen.dk og app samt landetspuls.dk og app
- SMS- og mailtjenester via Arriva trafikinfo
- Annoncering i regional-/lokalradio og relevante aviser
- Borgerbreve
- Opslag ifm. sporarbejder
- Via MitArriva på det sociale medie facebook.dk

Billetter

Billetter

Kunderne kunne i 2021

købe billetter og kort via Arriva Tog app, arriva.dk, rejsekort.dk, i automater samt via Arrivas kundeservice. Information om stationernes faciliteter findes på arriva.dk.

Arriva informerer om priser, billetregler, rabatter, gebyrer og kontrolafgifter på arriva.dk, via vores personale i toget og skiltning i tog, på stationer samt via opkald til Arrivas kundeservice.

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

Arrivas kundeservice modtager opkald i tidsrummet 6 - 24 alle årets dage. Det gældende servicemål for telefonopkald er, at ventetiden skal være mindre end 60 sekunder i 98 % af åbningstiden opgjort pr. måned.

I 2021 besvarede vi telefonerne under 60 sek. i 99,4 % af åbningstiden.

- Billetter kan ikke købes i Arrivas tog



Forbindelsers punktlighed og generelle principper for behandling af trafikforstyrrelser

Punktlighed Operatør

Den nye kontrakt, som er indgået og idriftsat pr. 13. december 2020 mellem Arriva og Transport- og Boligministeriet blev der stillet mål for operatørens punktlighed (Punktlighed Operatør) med tilhørende bonustrin.

I bod/bonus opgørelsen indgår:

- Punktlighed Operatør
- Bod for aflyste ankomster.

Arrivas mål for "egen" punktlighed skal sikre vedvarende fokus og løbende udvikling i hele organisationen, så det kommer flest mulige kunder til gode.

I beregningen af Punktlighed Operatør indgår antallet af forsinkede og aflyste ankomster som alene skyldes forhold hos Arriva. Forsinkelseskriteriet er en ankomst som er mere end 2 minutter og 59 sekunder forsinket til en af de 22 registreringsstationer der er på de strækninger som Arriva betjener.

Gældende mål for Punktlighed Operatør i 2021 for Arriva var 95,8 %.

Kundepunktlighed

Kundepunktligheden som udregnes og opgøres af Banedanmark i forbindelse med afrapporteringen på Banedanmarks mål- og resultatplan med Transport, Bygnings- og Boligministeriet hvert år, skal Operatøren udbetale kompensation til pendlere. Se pkt. 5 vedr. pendlerrejsetidsgarantien.

I 2021 leverede Arriva en Punktlighed Operatør på 96,2%

Punktlighed Operatør

2021	Januar	Februar	Marts	April	Maj	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	December	Total
	98,1%	97,2%	97,4%	96,3%	96,7%	96,2%	94,9%	94,6%	94,6%	96,0%	96,5%	95,8%	96,2%

eDB company

Forbindelsers punktlighed og generelle principper for behandling af trafikforstyrrelser

Information, erstatningstransport og sikkerhed

Ifm. trafikforstyrrelser bestræber Arriva sig altid 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 kundevedtatte information, både i form af anvendte kommunikationskanaler og teknologier. 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 løbende implementeret flere tiltag i forbindelse med Togkontrakten. Det omfatter bl.a. realtidsinformation og tekstbeskeder på alle informationsskærme i Arrivas tog.

Som kompensation for de gener kunder oplever ifm. trafikforstyrrelser træder gældende regler for Rejsetidsgaranti i kraft. Se mere herom på [arriva.dk](https://www.arriva.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 mm.) som beskrevet og dokumenteret i Arrivas Samlede Ledelses System (SLS). Dette beredskab og system samt gældende processer og dokumentation er under løbende tilsyn og evaluering af Trafikstyrelsens afdeling for Sikkerhed.

Rengøring af tog og stationsbygninger

Rengøring af tog

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

Rengøringsindsatsen er højt prioriteret og bliver løbende koordineret mellem Drift, Vedligehold og Kommerciel i Arriva.

I Arrivas tog udføres rengøringen i løbet af driftsdøgnet. Der forekommer midtvejsrengøring og til slutparkering foretages en natrengøring, således togene står klar til Arrivas kunder den efterfølgende dag.

Midtvejsrengøring sikrer, at de kundevedtatte faciliteter løbende bliver soigneret og den samlede rengøringskvalitet over døgnet derved optimeres. Hovedrengøring af togene sker i Varde og Struer på værkstederne, når togene er inde til vedligehold.

Arriva har vaskefaciliteter i Struer for udvendig rengøring af vores togsæt, som supplement til de eksisterende rengøringsfaciliteter i Esbjerg og Århus.

Rengøring af stationer

I den nye kontrakt, som er indgået og idriftsat pr. 13. december 2020 mellem Arriva og Transport- og Boligministeriet, har Arriva Tog ikke længere have ansvaret for rengøring eller vedligeholdelse af stationer.

Tilfredshedsundersøgelser blandt kunder

Løbende gennemførelse af tilfredshedsundersøgelser blandt kunderne er en konkret del af kontrakten mellem Transport- og Boligministeriet og Arriva.

Arriva er en kundeorienteret virksomhed, hvilket certificeringen efter kvalitetsstandarden DS/EN ISO9001:2015 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 7,7*, så vi hele tiden udfordres til at udvikle vores organisation, processer og ydelser til gavn for kunderne.

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 min. 2.400 kunder over seks måneder. 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. Det er Epinion, som står for at udføre de løbende kundetilfredshedsmålinger.

Ovenstående undersøgelser, 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.

Hvor tilfreds er du med...	2020-1	2020-2	2021-1	2021-2
	Okt-mar	Apr-sep	Okt-mar	Apr-sep
...din rejse med dette tog alt i alt?	8,1	7,7	7,7	7,6
...muligheden for at købe billet/kort til denne rejse	8,2	8,0	8,0	8,0
...den information, du fik via faste skilte og køreplaner	7,4	7,3	7,2	7,3
...trygheden og sikkerheden på den station, hvor du steg på dette tog	7,9	7,7	7,7	7,8
...muligheden for at få en siddeplads i dette tog	8,9	8,8	8,9	8,5
...toiletterne i dette tog (fungerer de, er de rene osv.)	6,9	6,6	6,9	6,4
...den indvendige rengøring og vedligeholdelse i dette tog	7,6	7,2	7,6	7,3
...den udvendige rengøring og vedligeholdelse	7,2	6,4	7,2	6,6
...klimaet ombord i dette tog (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)	7,8	7,4	7,8	7,5
...togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets stand mv.)	7,4	7,1	6,9	7,0
...trygheden og sikkerheden i dette tog?	8,3	8,1	8,3	8,2
...den information du har fået undervejs på din rejse med dette tog	8,1	7,8	8,1	7,6
...muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet	6,5	6,1	6,5	5,9
Total	7,8	7,5	7,5	7,5

Klagebehandling, refusion og erstatning for ikke-opfyldelse af servicekvalitetsstandarden

Reklamationer

Klager over forhold vedrørende rejsen, som ikke er løst ved henvendelse til Arrivas personale, kan sendes til: *Arriva Tog A/S, Drewsensvej 1, 8600 Silkeborg* eller via kontaktformularen på Arrivas hjemmeside; 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. Indenfor 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 11.969 skriftlige henvendelser i 2021. 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

Kunder, der rejser på kontantbillet eller Rejsekort

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

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: <https://arriva.dk/kundeservice/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.

Assistance til handicappede og bevægelseshæmmede personer

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

Det er muligt at få handicapassistance på alle stationer der betjenes af Arrivas tog.

Assistancen omfatter:

- Hjælp til at komme ind og ud af toget
- Hjælp med ét styk bagage på max. 20 kg

Arrivas handicapservice er beskrevet på Arrivas hjemmeside:

<https://arriva.dk/kundeservice/handicapservice>

Bestilling af assistance

Handicapservice skal bestilles senest 12 timer før den planlagte afgang. Bestillingen skal foretages hos DSB der også varetager handicapservice for Arriva Tog.

DSB modtager bestilling ved enten at udfylde en formular på deres hjemmeside <https://www.dsb.dk/find-produkter-og-services/handicapservice-i-dsb/>

eller ved at ringe til DSB Handicapservice på 70 13 14 19.

Handicapvenlige tog

Arriva kører med to togtyper, Lint41 og Desiro. Begge togtyper er indrettet med lavt gulv ved indgangspartierne. Der bruges ramper til brug ved ind og udstigning, som betjenes af personale eller eksterne samarbejdspartnere, som alle er uddannede.

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 service-kvalitetsrapport.

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