



Rekordstor tilfredshed i togene

Passagererne i Jylland giver Arriva karakteren 4,1, når de skal vurdere togrejsen 'alt i alt'. Det er den største tilfredshed, der nogensinde er målt, og et pejlemærke for togdriften i Danmark.

Tilfredsheden med togrejsen har aldrig været større på Arrivas danske togstrækninger.

Passagererne i Jylland giver togrejsen topkarakter i Epinions seneste undersøgelse. På en skala

fra 1 til 5 får Arriva karakteren 4,1 på spørgsmålet om rejsen 'alt i alt'. Det er den største tilfredshed, der nogensinde er målt.

Passagerernes tilfredshed bliver målt otte gange om året, og spørgsmålene handler om rengøring, togpersonalets opførsel,

information, service og togets rettidighed. Arriva har generelt fået positive tilbagemeldinger, og de flotte resultater har de seneste fire år udløst bonus fra Trafikstyrelsen til Arriva.

Den seneste måling viser en stigning i passagerernes gene-

relle tilfredshed, og det vækker glæde hos Arriva.

»Det ser vi som et udtryk for, at passagererne i stigende grad er tilfredse med den service og oplevelse, de har af rejsen med Arriva. Og det er vi naturligvis glade for,« siger Jens Thous-

gaard, der er salgs- og marketingchef i Arriva.

Arriva bruger tilbagemeldingerne fra passagererne til fortsat at øge kvaliteten, og det vil også ske i togene på Kystbanen, hvor Arriva stiler efter en mindst lige så høj passagertilfredshed. ☺



NYE TOG Der kommer flere nye tog på skinnerne, hvis Arriva overtager driften af Kystbanen. Det vil få flere til at vælge den kollektive trafik.

Arriva trækker passagerer til tog og bus

Den kollektive trafik i både Danmark og Sverige blomstrer med Arriva som driftsselskab.

23 procent flere passagerer i bybusserne i Helsingborg på blot 10 måneder. Og tog, der kører uden forsinkelse 98,5 procent af tiden.

Det er realiteterne på de bus- og togstrækninger, Arriva driver i Danmark, Sverige og andre europæiske lande.

Succesen skyldes en stor erfaring med kollektiv trafik og en vilje og evne til at udvikle og

forbedre den. Det er erfaringer, som vil komme passagererne på Kystbanen til gode, hvis Arriva vinder retten til at drive togstrækningerne langs Øresund i både Sverige og Danmark.

Arriva vil ikke nøjes med at gøre de nuværende passagerer tilfredse. Arriva vil give passagererne en så god rejseoplevelse, at flere vil lade bilen stå og vælge toget – sådan som det allerede er sket på de strækninger, Arriva i dag har ansvaret for.

Arrivas tilbud på Øresundstogtrafikken indeholder derfor en lang række tiltag, der vil sætte nye standarder for, hvad man kan forvente sig af service, komfort og tryghed i toget.

Arriva vil indsætte flere nye og gennemtestede tog, der vil blive rengjort to gange om dagen, så passagererne altid vil opleve rene og komfortable tog. Ny teknologi vil hjælpe personalet med at give passagererne en langt bedre service end i dag, og bemandede

reservetog vil sørge for, at Arriva kan holde køreplanen.

Arriva vil også skabe mere tryghed i toget og på stationerne for at understøtte det stigende antal passagerer. Det vil ske med mere lys, mere personale og overvågning 24 timer i døgnet.

Erfaringer viser, at de flere passagerer kan give staten en ekstra gevinst på mere end 30 millioner kroner i øgede billetindtægter. ☺

► Læs mere på de kommende sider

KÆRE LÆSER



Administrerende direktør i Arriva Skandinavien A/S, Johnny Hansen

Kære læser,

Den 27. juni bliver det afgjort, hvem der skal være Deres operatør på Kystbanen.

Arriva er blandt de selskaber, der tilbyder at udføre opgaven.

Vi har derfor tilladt os at løfte sløret for, hvordan vi mener, vi kan bidrage til, at De får en bedre rejse.

Flere tog til tiden, flere siddepladser, en langt bedre kommunikation med passagererne og mere tryghed under rejsen.

Vi håber, De vil blive inspireret af vores plan for Kystbanen.

Med venlig hilsen

Johnny Hansen, Administrerende direktør Arriva Skandinavien A/S

Arriva forbedrer den kollektive trafik

Væksten i Øresundsregionen er afhængig af, at virksomhederne kan skaffe arbejdskraft inden for et begrænset område. Derfor er det vigtigt, at operatørerne også udvikler den kollektive trafik.

23 procent flere passagerer i bybusserne i Helsingborg på blot 10 måneder.

Det er resultatet af et samarbejde mellem Arriva og udbudsmyndigheden i Helsingborg – Helsingborg Kommune og Skånetrafiken – og en målrettet kampagnen med titlen 'Bedre rejse med bus'.

Succesen skyldes ikke mindst, at udbudsmyndighederne i Helsingborg har benyttet sig af nye udbudsformer for at udvikle den kollektive trafik. Man har sørget for, at det kan betale sig for trafikoperatørerne at få flere til at tage bussen og toget.

»Det er vigtigt at have de rigtige aftaler, hvis man vil øge antallet af passagerer. Busselskaberne skal have et større ansvar



Administrerende direktør i Arriva Skandinavien, Johnny Hansen

for, at trafikken udvikler sig og holder en høj kvalitet. Derfor skal aftalerne indeholde incitamenter, der får operatøren til at agere som udvikler. De tal, vi ser nu, viser, at vi er på rette vej i Helsingborg. Vi er nu forud for planen om at fordoble trafikken i løbet af 10 år,« siger Lars-Ing-

var Ljungman, der er formand for region Skånes udvalg for kollektiv trafik.

Det økonomiske incitament får trafikoperatørerne til at hæve kvalitet og passagerantal, og et lignende incitament er tænkt ind i udbuddet om drift af togene i Øresundsregionen i form af bonus og andel i billetindtægterne.

Vigtigt med godt samarbejde

Det gode samarbejde mellem operatøren Arriva, Helsingborg by og udbudsmyndigheden Skånetrafiken har været central for de gode resultater, der er opnået i Helsingborg, mener Arrivas administrerende direktør, Johnny Hansen.

»En virksomhed som Arriva er kendetegnet ved, at vi blandt andet på grund af vores størrelse

KOLLEKTIV TRAFIK

Arriva vil øge den kollektive trafik langs Øresund ved:

- – at indsætte nye tog og iværksætte en lang række passagervenlige tiltag.
- – bevidst at projektere med overkapacitet – ikke blot nu, men mange år frem i tiden.
- – at kombinere flere transportformer – metro, busser, fly og tog – i et intelligent netværk i regionen.
- – at udnytte Arrivas internationale erfaring i samarbejde med myndigheder, trafikskelskaber og pendlere til fortsat at skabe en optimal kollektiv trafik.

en stor tilfredsstillelse at kunne udnytte vores viden om, hvordan kollektiv trafik opbygges og understøtter det omgivende samfund,« siger Johnny Hansen.

Han mener, at de gamle bruttokontrakter, hvor trafikoperatørerne blot fik at vide, at de skulle køre fra A til B med færrest mulige udgifter, fuldstændig overser de passagerer, som det hele handler om. Med de nye kontrakter får operatørerne en helt anden mulighed for at være en regional medspiller.

Nye initiativer

Trafikoperatøren kan på eget initiativ indgå aftaler med erhvervsliv, uddannelsesinstitutioner og andre om at løse specifikke opgaver.

Det er blandt andet sket, da Arriva foreslog etablering og finansiering af letbanen mellem Glostrup og Lyngby for at tilgodese pendlere mellem Københavns udkantsområder.

Niels Gerner Larsen fra Medicon Valley Academy arbejder med erhvervsudvikling i Øresundsregionen, og han mener også, at den kollektive trafik spiller en meget central rolle i udviklingen af det regionale erhvervsliv.

»Vi har mange eksempler på, at trafik udvikling skaber ny basis for økonomisk vækst. Da TGV-banen i Frankrig blev bygget, skete der en voldsom vækst i de byer, som fik TGV-stationer, mens de, som ikke gjorde, sakkede agterud,« siger han.

Arriva er den største busoperatør i Øresundsregionen og ser det som en meget væsentlig opgave at fortsætte med at udvikle den kollektive trafik, så den passer optimalt til de lokale forhold og kan bidrage mest muligt til den økonomiske udvikling i regionen. ☺

BUSPARADE Bustrafikken i Helsingborg er nærmest eksploderet, siden Arriva overtog driften. 23 procent flere er på blot 10 måneder begyndt at tage bussen.



REDAKTION

Ansvarshavende redaktør
Kommunikationsdirektør
Jan Wildau

Tekst
Journalist
Hans Henrik Lichtenberg

Konsulent
Journalist
Martin Wex

Arriva Skandinavien
Skøjtevej 26
2770 Kastrup
Telefon: +45 7230 2500
Fax: +45 7230 2501
E-mail: arrivaposten@arriva.dk

Arriva overtager Pågatoget i Sydsverige

Fra 17. juni er det Arriva, der skal levere togrejser til passagererne på Pågatoget i Sverige.

For at sikre, at passagererne fra starten oplever en høj kvalitet, har Arrivas nye kontor i Malmö det forgangne år været præget af intense forberedelser.

»Forberedelserne har taget til i styrke, så vi ved, vi har styr på alle tænkelige forhold,« siger regionschef Rolf Andersson.

I april kom den nye driftsledelse og gruppeledelse på plads, og i løbet af året er det centrale team af ledere gradvist blevet større.

»Der er rigtig mange ting, der skal gå op i en højere enhed, når man overtager togdrift fra en anden operatør. Hvis man vil løfte kvaliteten, skal man først have et klart overblik over passagerernes ønsker. Dernæst skal man have sammensat en organisation, der kan indfri passage-

PÅGATOGET

- Det skånske Pågatoget kører hvert år over fem millioner kilometer på strækningerne Malmö-Höör, Malmö-Helsingborg, Malmö-Simrishamn og Helsingborg-Kristianstad.

rernes forventninger,« siger Rolf Andersson.

Strækningen Malmö-Lund er Sveriges mest trafikerede, og det

stiller store krav til både teknik og mandskab. Systemerne skal være stabile, og driftsledelsen skal have fuldt overblik hele tiden.

Driftschef Linda Walméus har derfor installeret udstyr og stor-skærme, så driftscenteret kan følge trafikken sekund for sekund.

»Men teknikken er kun halvdelen. Personalet er den anden, og her er vi i den heldige situation, at flere hundrede har kontaktet Arriva for at arbejde på Pågatoget,« siger Linda Walméus. ☺



SYNLIGT PERSONALE Der kommer mere personale i togene på Kystbanen, hvis Arriva overtager driften. Det skal være med til at øge sikkerheden og gøre passagererne mere trygge ved at tage toget om aftenen og om natten.

En tryggere togrejse

Tryghed står højt på passagerernes ønskeseddel, og derfor vil Arriva sørge for, at det fremover bliver tryggere at være passager på togene ved Øresund.

Togpassagererne i Øresundsregionen savner mere tryghed på rejsen. Det viser en ny undersøgelse, der er foretaget af det uafhængige analyseinstitut Epinion A/S.

Epinion har spurgt flere end 800 passagerer, hvad de savner i dag, og lige efter de basale krav – om tog til tiden, et sted at sidde og information på rejsen – kommer sikkerheden.

Arrivas konkrete tiltag til at øge sikkerheden er at udvide kameraovervågningen på stationerne og i toget.

I øjeblikket følger personalet kun med på overvågnings-skærme i dagtimerne, mens de samtidig udfører andre opgaver.

Arriva vil sætte et sikkerhedsfirma til udelukkende at følge med på skærmene 24 timer i døgnet.

To daglige inspiceringer

De medarbejderressourcer, som Arriva dermed frigør, vil blive benyttet til at inspicere stationerne to gange dagligt. Medarbejderne vil på deres rundtur notere alle fejl og mangler ved lys og elevatorer og indberette eksempelvis snavs og graffiti. På den måde bliver mangler udbedret hurtigere, og personalet er mere synligt på stationerne, siger markedsanalytiker i Arriva, Jan Bigom.

»Ud over personalet, der jævnligt går runder på stationerne, har vi inddraget vores eget, uniformerede vægterkorps,« fortæller Jan Bigom.

Vægterne vil patruljere syv dage om ugen året rundt mellem klokken 18 og 02. I tilfælde af særlige begivenheder vil vægterkorpsets indsats blive forøget.

Foldere om sikkerhed

Det er Arrivas erfaring, at personlig sikkerhed i høj grad handler om ens egen opførsel. Derfor har Arriva en oplysningskampagne parat, der skal undervise folk i, hvordan man selv kan tage et ansvar. I folderen opfordrer Arriva til, at man venter på steder, hvor der er lyst, i nærheden af andre mennesker, og af hensyn til tyveri slukker sin mobiltelefon.

TRYG TOGREJSE

Lys, personale og kameraer

■ Når passagererne selv skal definere, hvilke tiltag, de mener, vil kunne skabe en forøget sikkerhed, så svares der: mere personale, mere lys på stationerne og flere overvågningskameraer. Det har Arriva fulgt op på.

■ I Arrivas plan for togdriften i Øresundsregionen indgår sikkerhed og tryghed som et centralt element, derfor vil følgende initiativer blive sat i værk:

■ Samarbejde med den frivillige organisation Natteravnene.

■ Vægterkorps.

■ Ekstra beredskab ved særlige arrangementer.

■ Informationskampagner og veluddannet personale.

Folderne vil blive uddelt på stationerne og også indgå i Arrivas samarbejde med de lokale skoler.

»Der skal ikke så meget til, for at de unge mennesker får et mere personligt forhold til deres togselskab. Hvis vi i praksis viser dem, hvor vanskeligt det eksempelvis er at fjerne graffiti og udbedre skaderne efter hærværk, så håber vi, at de selv kan være med til at stoppe den slags,« siger Jan Bigom, der har gode erfaringer med samarbejde mellem Arriva og skoler i Helsingborg.

Arriva vil i det hele taget gøre meget ud af rengøring, vedligeholdelse og belysning på stationerne, da det er med til at skabe en tryk atmosfære for passagererne. ☺

Håndholdte computere giver bedre service

Arrivas togpersonale bliver udstyret med lommecomputere, så de kan give passagererne en bedre service og hjælpe til med at holde togene rene og trygge.

Hurtigere service og lynhurtig udbedring af fejl og mangler. Det er kernen i Arrivas nye computer-system, som personalet bærer rundt på i lommen.

På få sekunder kan togpersonalet finde svar på selv komplicerede spørgsmål fra kunder om togforbindelser, og hvilke busser der går fra bestemte togstationer. På personalets lommecomputere (pda'er) ligger en komplet rejseplan, som ikke blot indeholder Arrivas afgang, men også andre selskabers busser og tog.

Computersystemet holder også Arriva-medarbejderne opdaterede om, hvor der er ledige sæder i toget.

Det er blot et par af de fordele, passagerer i Arriva-tog vil opleve i både Danmark og Sverige.

»Det handler om at kunne levere en god service, og det gør vi bedst ved at kommunikere og være på forkant. Med vores pda-løsning bliver vi endnu bedre til at håndtere spørgsmål fra kunder, rapportere om fejl, hittegods og ikke mindst at op-

lyse passagererne om togdriften undervejs,« fortæller projektchef Morten Hvid Pedersen, der har det overordnede ansvar for implementeringen af systemet.

»Dette system er nok det mest højteknologiske i branchen, og vi overvejer netop nu, hvordan vi kan benytte det i vores busdrift,« siger Morten Hvid Pedersen.

Meget nemt at bruge

Lokomotivfører Martin Møller har testet systemet i praksis. Han er en af de superbrugere, som skal fintune systemet, før det tages i brug.

»Det virker godt i praksis. Det er overskueligt og nemt, og vi har været positivt overraskede over, hvor enkelt det er bygget op. Når vi ser på verden med erfaringerne fra pda, så virker alt andet håbløst gammeldags,« siger Martin Møller.

Systemet er allerede testet på Arrivas strækninger i Jylland og er parat til at blive indsat i Arrivas svenske tog 17. juni.

Løsningen er udviklet af HandStep – Danmarks førende leverandør af avancerede pda-løsninger. ☺



DIGITALT Med en pda i lommen kan togpersonalet give passagererne oplysninger om ledige sæder og afgangstider for alle busser og tog.

OVERVÅGNING

Videoovervågning er standard i Arriva-tog

■ Alle Arriva-tog, som indsættes på strækninger ved Øresund, vil få installeret videoovervågning. Alle optagelser gemmes på harddisk og kan benyttes til at afsløre hærværk og andre ulovligheder.

■ Arriva har gode erfaringer med videoovervågning fra de 29 jyske Lint-tog, der alle har installeret videoovervågning.

Arriva klar med nye tog til Øresund

Arriva har sikret sig en unik leverings- og serviceaftale med en af verdens største togfabrikker. Det betyder, at Arriva i løbet af få måneder kan stille med en stribe fabriksnye tog til øresundstrafikken. Aftalen binder togleverandøren mere økonomisk til driften end nogensinde tidligere.

Høj service og tog, der kører til tiden. Det er Arrivas højeste prioriteter i tilbuddet om at overtage driften af Øresundstogene fra DSB.

Togstrækningerne langs Øresund i både Danmark og Sverige har længe været plaget af omfattende forsinkelser til stor gene for passagererne, men de problemer skal nye tog nu råde bod på.

Arriva har indgået en meget stram aftale med togproducenten Bombardier om levering og servicering af seks helt nye X31-togsæt, der skal køre ved Øresund.

”Når samme virksomhed står for både at bygge og servicere togene, så tror vi på, at kvalitet og driftssikkerhed er i top

»Tog er ikke meget anderledes end biler. Nye biler får ikke så ofte problemer som gamle biler. Derfor ved vi, at ikke kun komforten, men også togenes regularitet vil blive bedre,« siger direktør for Arrivas togdrift, Karsten Røn Andersen.

Gennemtestet teknologi

De moderne X31-tog kører allerede på Kystbanen og over Øresund, men Arriva vil opruste med endnu flere af de velkendte og gennemtestede tog for at skabe

STORBYTOGET

X31 – det perfekte tog til storbytrafik

■ Hvert X31-togsæt består af tre vogne med plads til i alt 237 passagerer, og der kan sættes op til fem togsæt sammen.

■ X31 er kendetegnet ved en meget hurtig acceleration, der kan sammenlignes med en metro. Acceleration, høj topfart og brede døre gør toget perfekt til storbytrafik med mange stop og stor udskiftning af passagerer.

■ Storbyvenligheden gælder også miljøet. X31 har et meget lavt energiforbrug og er designet til at påvirke miljøet minimalt gennem nøje udvalgte produktionsmetoder og materialer. Over 90 procent af togets materialer kan genbruges, når toget en dag skal skrottes.

■ X31 er det mest handikapvenlige tog i Danmark, takket være laventré og fleksområde med klapstole.

mere fleksibilitet og øge den kollektive trafiks andel af den samlede trafik i Øresundsregionen.

Togproducenten Bombardier har bygget i hundredvis af X31-tog, og fabrikken har allerede nu reserveret en produktionslinje til at bygge de nye tog til Arriva. Bombardier har også på forhånd bundet sig til en servicekontrakt, som giver Arriva eksklusivret på fuldstændig service og vedligeholdelse af togene.

»Aftalen med Bombardier er ganske unik og helt ny for togbranchen. Når samme virksomhed står for både at bygge og servicere togene, så tror vi på, at kvalitet og driftssikkerhed er i top,« siger Karsten Røn Andersen.

Den danske togsektor har været ramt af store forsinkelser på levering af nye toge, og Arriva har lært af de fejltagelser, der er blevet begået de seneste år. Først og fremmest er der indgået en kontrakt, som forpligter Bombardier til at levere til tiden. Hvis ikke, så træder et kontant bødesystem i kraft fra første dag.

Sikker levering

»Vi ser det i virkeligheden slet ikke som et spørgsmål, om togene kommer til tiden. Arriva har brugt adskillige måneder og flere millioner kroner på det juridiske benarbejde, som sikrer, at togene er der, når vi skal bruge dem,« siger Karsten Røn Andersen.

»Det betyder, at vi nu har en fast model, som tager udgangspunkt i afprøvede teknologier og gennemarbejdede leveringskontrakter. Samme model benyttede vi, da vi skulle indkøbe 29 nye tog til Arrivas jyske strækninger. Her var problemet lige det modsatte. Togene kom tre måneder for tidligt – og det gjorde faktisk, at vi pludselig fik nogle omkostninger til opbevaring af tog,« siger Karsten Røn Andersen.

X31-toget har været i drift i Danmark siden Øresundsbroens åbning i 2000. ☺

FEM MINUTTER

98,5 procent rettidighed

■ I Arrivas tilbud er der afgivet løfte om, at togene – med Arriva som operatør – vil afgå til tiden i 98,5 procent af tilfældene.

■ Toget er i følge den officielle definition kørt til tiden, hvis det er højst fem minutter forsinket.



PÅLIDELIGHED Arriva har stor erfaring med togdrift i flere europæiske lande. D

Arrivas jyske

Med solid planlægning, godt personale og moderne materiel kan antallet af forsinkede tog reduceres til blot 1,5 procent. Det har Arriva bevist på de strækninger, selskabet driver i Jylland.

Bemandede reservetog, smarte omløbsbaner, behovsstyret vedligehold og hurtigere ind- og udstigning.

Det er dele af Arrivas plan, som skal minimere forsinkelser og aflysninger. Med moderne teknologi og logistik er det muligt at få antallet af forsinkelser og aflysninger helt ned på under et par procent.

Der har været mange frustrationer på togstrækningerne i Øresundsområdet de seneste år. Nu er driften kommet i offentligt udbud, og Arriva har udviklet en samlet plan for rettidige tog, som bygger på organisationens omfat-

tende erfaring fra togdrift i Danmark, Sverige og andre europæiske lande.

Arriva har så gode erfaringer med logistik, at der er opsat et konkret mål om at opnå en rettidighed på ikke mindre end 98,5 procent, hvilket ifølge BaneDanmark svarer til de opnåede resultater på Arrivas nuværende strækninger i Danmark.

Færre aflysninger

Til sammenligning kører DSB til tiden i 96,5 procent af afgangene. På øresundsstrækningerne betyder det 5.230 færre forsinkelser og 545 færre aflysninger om året.

Et af Arrivas konkrete forslag til en forbedring af rettidigheden



Det er en væsentlig del af forklaringen på, at 98,5 procent af alle Arrivas tog på strækningerne i Jylland kører til tiden.

De nye tog kører til tiden

TOG TIL TIDEN

Sådan minimerer Arriva antallet af forsinkelser

- Nye tog, bedre materialer og en unik vedligeholdelsesaftale med togproducenten.
- Kortere stop på stationerne.
- Veluddannet, velaflyttet og engageret personale skaber færre sygedage.
- Præcise og afprøvede systemer til driftsstyring.
- Bemandede reservetog.

LØBENDE VEDLIGEHOLDELSE

Pitstop for tog – behovsstyret vedligehold

- Moderne overvågning af togenes komponenter gør, at service og vedligehold effektiviseres. Vedligehold foretages løbende og er styret af de aktuelle behov. Konceptet har været benyttet i årevis i flyindustrien.
- Online-overvågningen af togene via hundredevis af følere i hvert togsæt betyder, at togene hele tiden er på værksted og dermed har en højere vedligeholdelsesstandard. Behovsstyret vedligehold sikrer, at togene kører på skinner så ofte som muligt – det er effektiv udnyttelse af materiellet.
- De nye vedligeholdelsessystemer minder meget om pit-stops: Toget kører indtil en føler registrerer en usædvanlig værdi, og derefter bliver toget efterset på førstkomende endestation. I mange tilfælde kan selv mere komplicerede operationer med udskiftning af reservedele ske direkte på endestationen, og toget vil være parat til kørsel dagen efter. De mere omfattende reparationer vil fortsat blive foretaget med faste tidsintervaller.

er indsættelse af konstant bemandede reservetog. Reservetogene venter i remissen, og skulle et tog på strækningen blive forsinket, så kører de ind og forhindrer, at forsinkelsen får indflydelse på andre afgang.

I den nuværende situation på Kystbanen kan et enkelt togs forsinkelse forplante sig til andre tog på strækningen og skabe en stribe

forsinkelser til stor gene for passagererne.

Fleksibiliteten underbygges af en helt ny togpark bestående af seks X31-tog, som har en meget høj pålidelighed.

Topmotiverede medarbejdere

Dertil kommer, at Arriva har iværksat et større medarbejderudviklingsprogram. Programmet

inkluderer en højere løn – cirka 10 procent højere end konkurrenterne i Danmark – samt en række kontante, motivationsfremmende incitamenter, der sikrer personalets dedikation til opgaven.

Desuden har Arriva allerede en overenskomst på plads for de medarbejdere, der skal indsættes på øresundsstrækningerne. ☺

Staten tjener på nye tog

Nye tog giver flere passagerer og dermed større billetindtægter. Seks nye tog på øresundsstrækningerne vil give staten en ekstraintægt på over 30 millioner kroner.

Nye Arriva-tog på strækningerne langs Øresund kan give staten en ekstra indtægt fra et øget billetsalg på over 30 millioner kroner.

Passagerfremgangen kan tilskrives den såkaldte 'nytogseffekt', der dækker over den stigning i passagertallet, som nye, moderne tog skaber. Nye tog skaber nye passagerer – ikke blot de første uger, men permanent.

»Naturligvis er der mange, som skal ud at prøve de nye tog for oplevelsens skyld, men interessen hænger ved, viser historien. Nytogseffekten er en ret sikker afledt effekt af nye tog, og man kan ligefrem kalkulere med den, når man som operatør skal prissætte, hvad en strækning koster at drive,« siger administrerende direktør i Arriva, Johnny Hansen.

” Nye tog skaber nye passagerer

Arriva har rigtig gode erfaringer med nytogseffekten på de strækninger, som Arriva i dag driver i Danmark. Nyindkøbte tog gav i Midt- og Vestjylland en vækst i passagermængden på syv procent. I andre lande har Arriva oplevet en permanent nytogseffekt på over 20 procent.

Det er derfor et forsigtigt estimat, når Arriva kalkulerer med en stigning i passagertallet på to procent, hvis det bliver Arrivas seks nye X31-tog, som delvist skal trække øresundstrafikken de kommende syv år.

Vigtigt med ny operatør

De internationale erfaringer med nytogseffekt viser, at effekten svinger meget – alt efter om der blot kommer nye tog på strækningen,

eller der både kommer nye tog og en ny operatør til.

De tilfælde, hvor nytogseffekten har været helt oppe på 20 procent, har der været tale om både ny operatør og nye tog. Arriva har også skabt helt nye strækninger, hvor især forretningsrejsende blev tiltrukket af de nye tog med større komfort og bedre service end i de gamle, udslidte tog, lyder det fra Arrivas engelske togtilbudsdirektør, Andrew Cooper, der har stået for etableringen af adskillige af Arrivas nye jernbanestrækninger i England.

»I England har vi erfaring for, at en total modernisering af en strækning med hensyn til service, tog, rengøring osv. skaber de bedste resultater – frem for få forbedringer på enkelte områder. Et renere tog opleves ikke umiddelbart som noget specielt, men når det renere tog kommer til tiden, og personalet yder en venlig service, så kan det få mange flere til at køre i tog,« siger Andrew Cooper.

Oplysning og samarbejde

Men det er ikke blot togene, der skal være i orden for at få flere passagerer. Det er først, når de normalt ikke-togrejsende rent faktisk prøver de nye tog, at de bliver overbeviste om de nye togs fordele. Derfor ligger der en stor opgave i at oplyse om, at en strækning er blevet opgraderet, og Arriva følger derfor altid op med en større informationskampagne, når en strækning er blevet forbedret.

»Folk er som regel meget konservative, når det gælder valg af transport. Derfor er oplysning meget vigtig. Og mindst lige så vigtigt er det, at vi lytter til passagererne og har de rette muligheder for at indrette os efter forbrugernes ønsker til offentlig transport. Når det går op i en højere enhed, så kan Arriva – i samarbejdet med udbydmyndigheden – skabe en markant stigning i den kollektive trafik,« siger Andrew Cooper. ☺

Reneste tog i Danmark

Arriva har indført en togdrift, der vender op og ned på vante forestillinger om service og rene tog. Arrivas tog i Danmark og Sverige er de eneste, der bliver rengjort to gange dagligt.

Det er slut med beskidte tog på Kystbanen. Arriva vil rengøre sine tog to gange om dagen og indsætte mobile rengøringsteams, når der opstår pludselige problemer.

Det, mener Arriva, er opskriften på Danmarks reneste tog.

»Det er naturligvis både et spørgsmål om, at vi gerne vil have tog, der er behagelige at rejse med, men på længere sigt er det også et spørgsmål om, at vi skal vise omverdenen, at togtransport er et reelt alternativ til den komfort, man finder i bil, fly og som regel også i taxa,« siger direktør for Arrivas togdrift, Karsten Røn Andersen.

»En god helhedsoplevelse for den enkelte passager er den eneste måde, man kan øge den kollektive trafik.«

Togene bliver i dag gjort rent om natten. I morgenmyldretiden kan passagererne derfor glæde sig over rene tog, men om eftermiddagen er togene beskidte igen. Det vil Arriva gøre op med ved at rengøre togene både om natten og midt på dagen, så passagererne altid vil opleve rene tog.

Hurtig indsats

Arrivas mobile rengøringsteams supplerer den daglige rengøring ved at tage sig af pletvis snavs, uheld og graffiti, så snart det opstår. Via togpersonalets kommunikationsudstyr bliver de mobile teams tilkaldt med en beskrivelse af problemet, eventuelt med

fotos og præcis meddelelse om, hvor toget befinder sig.

»Med de mobile teams er løsningen på et problem i togene aldrig mere end 20 minutter væk. Så lang tid tager det maksimalt for de mobile teams at komme ud til det tog, hvor problemet er lokaliseret,« fortæller Arrivas togdirektør, Karsten Røn Andersen.

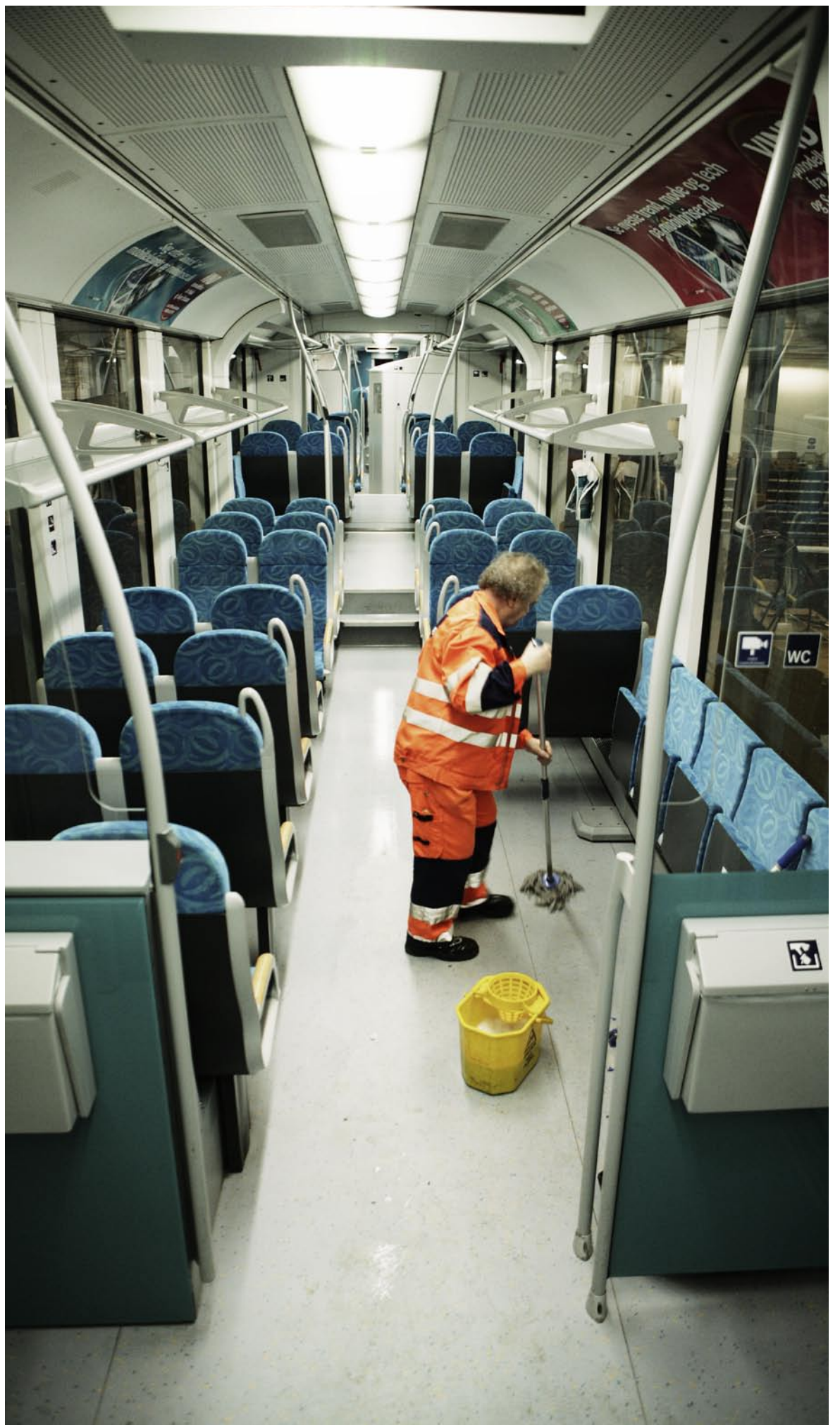
Stærk fokus på rengøring

De fire mobile teams består hver af to personer. To hold tager sig af akut rengøring, de to andre hold fjerner graffiti, udskifter ruder og laver andre småreparationer.

» En god helhedsoplevelse for den enkelte passager er den eneste måde, man kan øge den kollektive trafik

Fokuseringen på rengøring er en del af Arrivas samlede plan for en moderne togdrift.

Nytænkning inden for sikkerhed, udstyr, uddannelse, ny teknologi/logistik og udvidet dialog med pendlere og myndigheder skal være med til at hæve togdriften op på et niveau, der gør kollektiv trafik til det oplagte valg i Øresundsregionen. ©



REN BESKED Arrivas tog er de eneste i Danmark og Sverige, der bliver gjort rent to gange om dagen. Togene bliver gjort rent om natten og midt på dagen, så togene er rene i myldretiden både om morgenen og om aftenen.

Arriva introducerer nye måder at købe billet

Det bliver lettere at købe billet til fremtidens tog. Arriva vil sælge billetter via SMS, internet og i toget.

Tog til tiden er det absolut vigtigste for passagererne. Det forudsætter et effektivt billetsalg med muligheden for at købe billet både fysisk og elektronisk.

Arriva vil som et unikt tiltag tilbyde billetsalg i toget, hvis

man ikke har haft tid til at købe billet på stationen eller til at benytte en af de mange andre muligheder, Arriva giver for at købe billet.

»Vores mål for drift af stationerne er, at passagererne maksimalt skal vente 30 sekunder på betjening. Det kan lade sig gøre ved, at vi først og fremmest indsætter

mere personale på stationerne og dernæst iværksætter helt nye måder at købe billet,« siger Karsten Røn Andersen, der er togdirektør hos Arriva.

Tag telefonen

En af de nye muligheder er køb af billet pr. telefon. Man ringer simpelthen til Arriva, bestiller

sin billet og får den tilsendt pr. efterkrav. Det er også muligt at købe billetten med mobiltelefonen eller på internettet. Internet-billetten skal blot printes ud og bliver stemplet som en helt almindelig billet købt på stationen.

Togpersonalets nye lommecomputere (pda'er) kontrolle-

rer billetens gyldighed og kan også validere, at et dankort er gyldigt, hvis man skal købe billet i toget.

Arrivas danskundervisning giver arbejde til indvandrere

På Arrivas uddannelsescenter får indvandrere undervisning i dansk, så de kan begå sig som chauffører. Det giver nye medarbejdere til busselskaberne, og indvandrerne er sikret fast arbejde, når de er færdige med uddannelsen.

Nydanskere med dårlige danskundskaber får nu en unik chance for at kombinere sprogundervisning med et rigtigt arbejde.

Et samarbejde mellem det Arriva-ejede 'Uddannelsescentret for Kollektiv Trafik' og busselskaberne tilbyder indvandrere danskundervisning og chaufføruddannelse i kombination med et fast job, når uddannelsen er færdig.

En af fordelene er, at kursisterne fra starten af sprogforløbet får udleveret en uniform fra det busselskab, som senere vil ansætte dem. Dette giver identitet på arbejdsmarkedet og styrker integrationen i samfundet i det hele taget, mener uddannelsescentrets administrerende direktør, Jacob Thykier.

»Sprogskolerne kan af mange opleves som et sted, man bliver opbevaret. Vores model sikrer, at kursisterne har et klart synligt mål og et arbejde at se frem til. Dertil kommer, at det skaber stor selvtillid hos vores kursister at have et job på hånden og komme hjem til familien i uniform,« siger Jacob Thykier.

Godt for begge parter

Underviser og uddannelseschef Lis Dalgaard på Arrivas uddannelsescenter siger:

»Vi oplevede, at der var mange, som faktisk var kvalificerede og motiverede til at starte på grunduddannelsen til buschauffør, men de havde ikke danskundskaberne til det. Det eneste, vi kunne sige til dem, var, at de måtte komme tilbage, når de havde lært bedre dansk. Derefter hørte vi sjældent fra dem igen.«

Lis Dalgaard underviser ud fra et eget-udviklet system, hvor alle

CENTRET I DAG

Uddannelsescentret for Kollektiv Trafik

■ Uddannelsescentret for Kollektiv Trafik uddanner chauffører til hele transportbranchen i Danmark og Sverige.

■ Uddannelsescentret er bygget på basis af den tidligere offentligt-ejede HT-Skolen, som ved privatiseringen af HT blev solgt til BusDanmark og senere overtaget af Arriva. Centret er fortsat ejet af Arriva, der er forpligtet til at uddanne chauffører til alle selskaber.

kursister undervises individuelt – i stedet for som en samlet gruppe. Det gør forløbet mere fleksibelt, så danskholdet løbende kan optage nye kursister.

»Voksne mennesker motiveres af at kunne se målet med det, de foretager sig. Derfor bruger vi en uddannelsesbog, hvor kursisterne får de et stempel, hver gang de består en test,« fortæller Lis Dalgaard.

Undervisning tager i høj grad udgangspunkt i kursisternes kommende job som chauffører. Det betyder, at gloserne for en stor dels vedkommende omhandler omgangsformer og samtaler med passagerer og kolleger på arbejdspladsen.

Sprogskolen er nu fire uger gammel. De første kursister er kommet godt i gang, og det unikke uddannelsesforløb har allerede vakt opsigt og politisk interesse, fordi det på en ny måde løser både en integrationsopgave og et problem på arbejdsmarkedet med at skaffe kvalificeret arbejdskraft. ☺



FØRSTEMAND 28-årige Farazdak Al-Salam er den første kursist fra Arrivas sprogskole, som går direkte videre til buschaufføruddannelsen med et job på hånden. Farazdak ved allerede, at hans ruter kommer til at ligge i Ballerup og Herlev, når han til juni er færdiguddannet. Forløbet startede 2. april, og Farazdak er kommet hurtigt gennem sprogforløbet, fordi han har rimeligt gode danskundskaber. Tidligere har han kørt pakke-transport for GLS.

Arriva uddanner personale til bus og tog i alle selskaber

Arrivas 'Uddannelsescentret for Kollektiv Trafik' uddanner kvalificeret personale til den kollektive trafik i Danmark og Sverige.

Uddannelsescentret for Kollektiv Trafik har som sit primære mål at levere kvalificerede medarbejdere til den kollektive trafik.

Det er særlig aktuelt i en tid med mange nye transportprojekter som metro, nye buslinjer og udliciteringer, som fra den ene dag til den anden kræver massive nyansættelser.

Lav arbejdsløshed og høj gennemsnitsalder blandt chauffører og lokomotivførere gør, at uddannelsescentret for at løse sin opgave må tænke kreativt og målrettede uddannelsesforløbene til nye grupper på arbejdsmarkedet.

Uddannelsescentret for Kollektiv Trafik var med fra start i opbygningsfasen af Arriva Tog

NYT MANDSKAB

Uddannelsescentret

■ Arriva overtog i 1999 driften af Uddannelsescentret for Kollektiv Trafik A/S.

■ Uddannelsescentret ønsker at gøre det attraktivt – også for marginaliserede grupper på arbejdsmarkedet – at tage en uddannelse inden for transport. Eksempelvis ved også at tilbyde danskundervisning.

A/S og Metro Service A/S. Uddannelsescentret er dermed en vigtig del af etableringen af den privatiserede jernbanedrift i Danmark.

»Vi sikrer nu arbejdskraft til hele den kollektive trafik – her-

under metro, tog, busser og taxa. Der har været perioder med stor mangel på arbejdskraft, men vi har nu iværksat en række strategier, som har betydet, at vi har de kompetencer, som trafikoperatørerne har brug for,« siger uddannelsescentrets administrerende direktør, Jacob Thykier.

Hurtig omstilling

»De strategier vil også blive benyttet ved nye rekrutteringsrunder, når en ny udbyder eksempelvis overtager en togstrækning og pludselig har stor mangel på arbejdskraft.«

Den svenske afdeling af Arrivas uddannelsescenter har tidligere løst opgaven med at skaffe kvalificerede medarbejdere til Arrivas nye, svenske jernbanestrækninger, Pågatogene, der kører på flere strækninger i Skå-

UDDANNET TIL FAST ARBEJDE

Sprog og uddannelse på én gang

■ Kursisten indgår først i et treugers forløb for at se om den pågældende har de grundlæggende færdigheder, som en buschauffør skal have.

■ Forløbet fungerer også som afklaringsperiode for deltagerne. Efter de tre uger begynder den egentlige kursusdel, hvor man modtager danskundervisning og senere tager kørekort til bus.

■ Danskundervisningen forløber så længe, det er nødvendigt. Samtidig begynder et praktikforløb, hvor den studerende får tilknyttet en praktiker fra det busselskab, som vedkommende skal arbejde i efter endt uddannelse. Praktikervennen er buschauffør og kan være en person fra det samme sprogområde som kursisten.



TRÆNGSEL Der er kamp om pladserne i togene over Øresund. Ofte er ikke engang en pladsbillet på første klasse nogen garanti for, at man får et sted at sidde. Arriva vil indkøbe flere tog, end der i dag er behov for, så der ikke nu og heller ikke i fremtiden opstår problemer med at transportere det stigende antal passagerer over sundet.

” Vores vision er ikke blot at kunne håndtere den stigende trafikmængde, men ligefrem at bidrage positivt til at øge den kollektive trafik i Øresundsområdet

Johnny Hansen,
adm. direktør i Arriva

Øresundstrafikken eksploderer – alvorlig mangel på tog truer

Det er i dag svært at få en siddeplads i toget over Øresund. Passagertallet stiger og stiller nye krav til de operatører, som i fremtiden skal stå for driften af togene på øresundsstrækningerne.

Togene over Øresund er stopfyldte med passagerer. Kapaciteten er blevet forøget med den nyeste køreplan fra årsskiftet, men der er stadig trængsel i togene, for antallet af pendlere stiger hver dag.

Togtrafikken ved Øresund er i udbud i disse dage, men udbudsmaterialet tager ikke højde for passagertallene i de seneste trafikprognoser. Det kan give problemer på længere sigt og betyde, at staten bliver tvunget til at indkøbe nye tog midt i kontraktperioden.

Øresundsbro Konsortiet vurderer i sine reviderede trafik-

prognoser, at det mere integrerede arbejds- og boligmarked i Øresundsregionen presser infrastrukturen med flere pendlere end forudset. Det forhøjer den langsigtede trafikprognose med 20 procent, så der i 2020 forventes at være 40.000 daglige pendlere, som krydser broen i tog eller bil.

Arriva stiller sig parat med en række af de nye togsæt, X31 – flere togsæt end krævet i udbudsmaterialet. Mere materiel til Trafikstyrelsen og Skånetrafikken vil medvirke til at løse problemerne – og dermed spare statskassen for udgifter til nye togsæt.

Det kan vise sig at blive en stor fordel for den totale økonomi i den kommende øresundstrafik. Trafikminister Flemming Han-

sen skriver om statens ukendte udgifter til nye togsæt i et svar til en bekymret opposition:

»Det samlede, fremtidige materielanskaffelsesbehov er vanskeligt at gøre op, da det især afhænger af trafikudviklingen, men også af om en eventuel ny operatør i givet fald selv måtte medbringe noget materiel.«

Bidrager til vækst i regionen

Og det er netop, hvad Arriva har tænkt sig at gøre. Seks helt nye togsæt er indregnet i Arrivas tilbud på øresundstrafikken, og det kan absorbere de forventede stigninger i trafikken.

»Vores vision er ikke blot at kunne håndtere den stigende trafikmængde, men ligefrem at bidrage positivt til at øge den kollektive trafik i Øresundsområdet. Derfor byder vi bevidst ind med en overkapacitet, som løbende kan udvides,« siger Arrivas administrerende direktør, Johnny Hansen.

Med Arrivas tilbud bliver øresundstrafikken mere stabil, fordi staten og passagererne ikke risike-

TRAFIKTAL

Antal togrejse, der krydser Øresund om året

- 2000 – 2,5 millioner
- 2001 – 4,5 millioner
- 2002 – 5,0 millioner
- 2003 – 5,4 millioner
- 2004 – 5,9 millioner
- 2005 – 6,3 millioner
- 2006 – 7,7 millioner

Kilde: Trafikstyrelsen

rer at blive kastet ud i forsinkelser og indkøb af nye tog på grund af manglende kapacitet midt i den syv år lange kontraktperiode.

Presset transportsektor

Region Skåne har udarbejdet en befolkningsprognose for Øresundregionen, som viser, at der hvert år i de kommende 10 år vil blive cirka 14.500 flere indbyggere i regionen – og det presser

transportsektoren og trafikplanlægningen.

Pendlertrafikken har været kraftigt stigende i de seneste år. På jernbaneforbindelsen over Øresund blev der i 2006 – med besvær – transporteret 7,7 millioner passagerer. Kapaciteten på jernbaneforbindelsen er ifølge Øresundsbro Konsortiet væsentligt større end den aktuelle togtrafik. Problemerne med at håndtere passagemængden kan således ikke tilskrives de fysiske anlæg, men snarere logistikproblemer hos det nuværende transportselskab.

Trafikstyrelsen anslår i det udbudsmateriale, som ligger til grund for trafiktalet for Øresund, at trafikken vil udvikle sig fra 7,2 millioner passagerer i 2008 til 8,6 millioner i 2011.

»Disse tal er allerede blevet indhentet af virkeligheden, og det er derfor væsentligt, at den kommende operatør på strækningen er i stand til at kunne håndtere en betydeligt større trafikmængde end oprindeligt estimeret,« lyder det fra Johnny Hansen. ☺