

*Samarbejde*

Det er operatørens opgave at udarbejde køreplan for trafikken. Operatøren skal – både som del af vilkårene, men også i egen interesse – virke for et sammenhængende kollektivt trafiksystem med koordination mellem tog og bus samt med andre operatørs tog. Den samlede ventetid for alle passagerer under ét som stiger om til/fra andre tog og busser skal søges nedbragt og operatøren skal koordinere køreplanen med DSB og amtstrafikelskaberne.

Operatøren er forpligtet til at inddrage pendlerekubberne som høringspart i forbindelse med køreplansprocessen samt i forbindelse med andre væsentlige spørgsmål og ændringer vedrørende produktet mv. Operatøren skal tilstræbe et konstruktivt samarbejde med pendlerekubberne.

Det er ARRIVAs intention, at understøtte samarbejdet mellem tog og bus og indgå i et tæt samarbejde med de lokale myndigheder og trafikelskaber særligt med henblik på at sikre, at det nuværende serviceniveau ikke forringes.

ARRIVA mener, at man allerede tidligt i driftsperioden kan udvikle integrationen mellem trafikformerne yderligere ved mere information og uddannelse af medarbejderne. På stationerne skal information om busdriften synliggøres og personalet med passagerkontakt skal uddannes til at yde kvalificeret assistance i spørgsmål om videretilslutning. Der er planer om at husstandsomdele informationsmateriale om køreplaner, muligheder for parkering af biler og cykler samt forbindelser til busser og øvrige tog i hele driftsområdet.

*Takster*

Den udbudte togtrafik skal indgå i »bus & tog«-samarbejdet, og operatøren skal anvende lokale kort og billetter til interne rejser i åmterne.

Operatøren er givet mulighed for indenfor snævre grænser at fastsætte taksterne for rejser, der overskrider en eller flere amtsgrænser. Taksterne kan som gennemsnit ikke overskride det reale takstniveau, der gælder primo 2001.

Det skal være muligt at rejse på én fælles billet mellem stationer på DSB's net og de stationer, som er omfattet af kontrakten.

Operatøren skal levere informationer og deltage i rejseplanlæggeren herunder afholde de udgifter, som deltagelsen indebærer.

ARRIVA har som målsætning at forbedre formidlingen af information om billetter og priser til passagererne, særligt på stationerne og til

potentielt nye kunder. ARRIVA vil til fordel for passagerne fortsat anvende DSB's billetsystem ROSA. ARRIVA har umiddelbart identificeret to muligheder for at øge markedsandelen gennem nye billettyper:

- Billige en-dagsbilletter, som kommer til at gælde indenfor rejser mellem stationer indenfor det udbudte område. Disse billettyper vil typisk ligge på mellem 133% og 167% af en normal enkeltbillet og vil være forbundet med restriktioner på tid og tog (f.eks.: gyldig efter kl. 09.00) og derved anspore passagererne til at tage toget på mindre travle tidspunkter.
- Kombi-billetter, som vil omfatte rejsen og adgang til diverse attraktioner. ARRIVA vil udnytte sin erfaring til at udvikle og implementere modeller i Jylland som omfatter en række virksomheder, museer, turistkontorer osv. og derigennem generere ekstra togtrafik og besøgende, til begge parter fordel.

Arriva vil erstatte DSB's forretningsbetingelser med et mere kundevenligt format i form af et »KundeService Koncept«. Det vil få en mere iøjnefaldende placering og kunne rekvireres på de bemandede stationer og vil blive suppleret med opslag i togene. Konceptet vil bl.a. indeholde detaljer om ARRIVAs godtgørelsesordning, som gælder i tilfælde af, at passagerer forsinkes med over én time som følge af deres togdrift. I givet fald vil passageren blive godtgjort et beløb svarende til 50% af prisen på passagerens billet i det omfang Arriva råder over billetindtægten.

ARRIVA vil introducere kundeserviceassistenter som på fleksibel vis arbejder i toget og på stationerne med kontrol og salg af billetter samt let rengøring. Kundeserviceassistenterne vil generelt kun skulle rejse en kort afstand på de tog, de stiger på, hvilket sikrer, at flere tog kan kontrolleres, og assistenterne vil kunne variere deres arbejdsmonster, så disse kontroller ikke kan forudses.

Senere i driftsperioden forventes smartcard teknologien at erstatte og udvide de nuværende integrerede billetsystemer. ARRIVA vil gå aktivt ind i arbejdet med at udvikle sådanne løsninger, der er attraktive og brugervenlige for passagererne og andre interessenter.

*Tog*

Operatøren styres også på sin kapacitet. Der skal planlægges efter, at alle passagerer på 95 pct. af alle afgangene kan få en siddeplads.