

# Trafikkøbsrapport

## Regional - og lokalbaner

2019-2023



# Indledning

Alle myndigheder, der indkøber offentlig servicetrafik, er, i medfør af EU Forordning nr. 2016/2338 (PSO-forordningen), forpligtet til at offentliggøre årlige trafikfølsrapporter.

De nærmere krav til rapporten følger af PSO-forordningens artikel 7, stk. 1, hvoraf det fremgår, at rapporten skal indeholde oplysninger om operatører af offentlig servicetrafik samt den kompensation de modtager.

Rapporten skal desuden give mulighed for at vurdere den indkøbte trafiks effektivitet, kvalitet og finansiering.

Rapporten er udfærdiget efter samme skabelon som rapporten vedrørende Statens køb af togtrafik.

Der er indgået kontrakter mellem Nordjyske Jernbaner A/S (NJ) og NT om offentlig servicetrafik med tog og om infrastrukturforvaltning i Region Nordjylland. Kontrakten vedr. infrastrukturforvaltning på den infrastruktur, som NJ's infrastruktur-datterselskaber ejer og vedligeholder, behandles ikke i denne trafikfølsrapport.

Følgende kontrakt er indarbejdet i rapporten:

- Kontrakten mellem Nordjyske Jernbaner A/S (NJ) og NT om offentlig servicetrafik med tog i Region Nordjylland i perioden 2017 – 2023. Kontrakten blev revideret pr. 1. januar 2020 og i december 2023 forlænget til 2030. Kontrakten er med hjemmel i PSO-forordningen tildelt uden forudgående udbud.

## NT's kontraktopfølgning

Når en kontrakt er tildelt en operatør, skal NT følge op på, om den enkelte operatør lever op til kravene i kontrakten, herunder om der leveres den trafik og service, som fremgår af kontrakterne.

Som led i kontraktopfølgningen følger NT blandt andet op på omfanget af aflysninger og forsinkelser, belægningsgrad og kundetilfredshed.

Det sker ved gennemgang af rapporter, som togoperatøren indsender til NT og på kontaktmøder med togoperatørerne.

## Kontrakt og nøgletal

I det nedenstående præsenteres nøgletal for kontrakten, som NT har indgået med Nordjyske Jernbaner A/S (NJ) om offentlig servicetrafik med tog, løbende for en femårig periode. Nøgletallene i denne version præsenteres således for perioden 2019 – 2023.

Kontrakten omfatter alle nødvendige aktiviteter for at gennemføre togtrafikken, herunder personbefordring med tog, vedligeholdelse og klargøring af det rullende materiel, samt drift og vedligehold af stationer på strækningerne Hirtshals – Hjørring og Skagen – Frederikshavn jf. kortet på næste side.

Kontrakten er en bruttokontrakt, hvor NT modtager billetindtægterne. I kontrakten er indbygget incitamenter, hvor NJ kan modtage bonus i forhold til fastsatte mål for regularitet og kundetilfredshed eller bod, hvis en række kvalitetskrav ikke efterleves.

# Driftsområde



## Fakta

25 togsæt– heraf er 3 togsæt udlejet til Lokaltog A/S i 2023.
168,6 km infrastruktur, heraf 57,4 km på egen infrastruktur og 111,2 km på Banedanmarks infrastruktur
3,1 mio. togkilometer pr. år (2023)
2,9 mio. passagerer pr. år (2023)

## 1. Fakta om kontrakten med Nordjyske Jernbaner A/S

Region Nordjylland	
Operatør	Nordjyske Jernbaner A/S
Kontraktens driftsperiode	01.01.2020 – december 2023. Kontrakten er i december 2023 forlænget til 2030.
Kontraktform	Bruttokontrakt
Strækninger	Skagen – Frederikshavn – Hjørring – Aalborg – Skørping og Hirtshals – Hjørring - Skørping samt Skørping – Aalborg lufthavn (fra dec. 2022)
Litra, der benyttes i driften	5 stk. Siemens Desiro (årgang 2000-2004) 13 stk. ALSTOM Coradia Lint 41 (årgang 2016) 4 stk. ALSTOM Coradia Lint 41 (årgang 2021)

## 2. Produktion, passagertal og samt transportarbejde (personkm)

	2019	2020 <sup>3)</sup>	2021 <sup>3)</sup>	2022 <sup>3)</sup>	2023
Kr. pr. realiseret togkm brutto <sup>1)</sup> i alt	55,70	60,57	58,99	64,06	62,64
- Lokalbener	54,81	55,75	74,16	85,52	81,33
- Regional Togdrift	62,39	72,14	51,06	52,68	53,01
- Regional Togdrift – DSB afgang <sup>4)</sup>	29,62	30,90	50,30		
Kr. pr. realiseret togkm netto <sup>2)</sup> i alt	29,24	37,66	37,37	37,63	35,42
- Lokalbener	27,55	29,07	58,98	70,37	61,07
- Regional Togdrift	30,25	46,08	20,38	20,27	22,19
- Regional Togdrift – DSB afgang <sup>4)</sup>	29,62	30,90	50,30		

1) Udbetalt kontraktbetaling divideret med det realiserede antal togkm.

2) Udbetalt kontraktbetaling fratrukket billetindtægten og divideret med det realiserede antal togkm.

3) Tallene er inklusiv Covid-19 kompensation

4) DSB afgangene blev kørt som underentrepræraftale til og med 2021.

	2019	2020	2021	2022	2023
Planlagte togkm	3.010.918	2.863.433	3.119.205	3.120.352	3.168.978
Realiseret togkm	2.978.604	2.785.257	3.050.347	3.070.974	3.112.527
Passagerer pr. år	2.803.008	1.762.704	2.035.530	2.800.820	2.955.269
Personkm pr. år	90.414.888	54.994.386	70.008.750	103.510.624	100.770.876

## 3. Rettidighed og pålidelighed

Ved beregning af rettidighed defineres en ankomst som rettidig, inden for 0 - 2:59 min. efter planlagt ankomsttid angivet i normalkøreplanen, korrigeret for rettidigt varslede ændringer.



Af tabellen nedenfor fremgår Nordjyske Jernbaners operatørrettidighed pr. måned i de anførte år. Operatørrettidigheden er den oplevede kunderettidighed fratrukket forhold, som ligger udenfor Nordjyske Jernbaners ansvarsområde.

### Bonusmodel - togpunktighed

I forbindelse med revideringen af kontrakten pr. 1 januar 2020, valgte NT at indføre en bonusmodel for operatørrettidighed og for kundetilfredshed.

Bonusmodellen for operatørrettidighed opgøres af Banedanmark fratrukket passagerforhold. Der har i forhold til tidligere år været en mindre nedgang i operatørrettidigheden i 2023, hvilket hovedsageligt har være grundet materielle forhold.

Ved en gennemsnitlig årlig operatørpunktighed på 98,0 % eller lavere udbetales ingen bonus. Hvis punktigheden er højere, forøges operatørens betaling, og betalingen kan højst øges med 1,0 mio. kr. (indeks 100, 2020).

Operatørrettidighed					
	2019	2020	2021	2022	2023
Januar	96,90%	99,30%	99,70%	99,60%	99,50%
Februar	97,90%	99,00%	99,10%	99,90%	99,80%
Marts	98,10%	98,70%	99,80%	99,50%	99,30%
April	94,80%	98,10%	99,20%	99,80%	98,80%
Maj	96,80%	97,60%	99,50%	99,00%	99,00%
Juni	98,00%	99,50%	99,70%	99,50%	98,80%
Juli	97,00%	99,20%	99,10%	99,60%	98,80%
August	94,50%	99,00%	99,10%	99,20%	99,60%
September	96,30%	98,90%	99,20%	98,40%	99,00%
Oktober	98,00%	98,90%	99,20%	99,70%	99,50%
November	98,00%	99,10%	98,90%	99,30%	98,70%
December	97,60%	99,40%	99,10%	99,00%	99,00%
<b>Total for året</b>	<b>97,00%</b>	<b>98,90%</b>	<b>99,30%</b>	<b>99,40%</b>	<b>99,20%</b>
Bonus rettidighed	*	1.000.000 kr.	1.028.518 kr.	1.181.863 kr.	1.338.051 kr.

\* Incitamentsmodel, hvor der er bonus for en operatørrettidighed på 98,2 % eller derover, gælder fra 1. januar 2020.

## 4. Pålidelighed (udførte ankomster)

I kontrakten med NJ er aflyste ankomster ikke særligt bodsbelagt, men NJ modtager ikke kontraktbetaling, hvis den aflyste togafgang ikke er erstattet med anden befording (bus, taxa mv.).

I tabellen nedenfor er således anført udførte ankomster i alt (inkl. eksterne forhold) udtrykt i procent af de planlagte ankomster.

Det kan konkluderes, at der gennem perioden er tilbudt passagererne en meget høj pålidelighed, selv om erstatningsbefording også har været til stede ved infrastrukturarbejder mv.

Tabellen viser antal udførte ankomster.



	2019	2020	2021	2022	2023
Inklusive eksterne forhold	98,89%	98,92%	98,91%	99,01%	97,80%

## 5. Kundetilfredshed

Via et eksternt bureau gennemfører NT løbende kundetilfredshedsmålinger blandt passagererne i togene.

Bonus for kundetilfredshed opgøres som et vægtet, årligt gennemsnit (servicescore) for kundernes tilfredshed på en skala fra 0 til 10, hvor 10 er udtryk for "meget tilfreds" og 0 er udtryk for "meget utilfreds".

	2019	2020	2021	2022	2023
Kundetilfredshed på en skala 0-10	7,83	8,30	8,61	8,42	8,28
Bonus kundetilfredshed	*	600.000 kr.	1.028.518 kr.	945.491 kr.	535.220 kr.

Servicescoren defineres ud fra følgende spørgsmål og dertilhørende vægtninger:

Spørgsmål	Vægtning
Hvor tilfreds er du med din rejse med dette tog alt i alt?	2
Den indvendige rengøring og vedligeholdelse?	1
Klimaet ombord (temperatur, luftfugtighed, træk osv.)?	1
Togets generelle standard (herunder pladsforhold, interiørets standard mv.)?	1
Trygheden og sikkerheden?	2
Den information, du har fået undervejs på din rejse med dette tog?	1
Togets rettidighed/overholdelsen af køreplanen på denne rejse?	2

Ved en kundetilfredshed på 8,00 (nulpunktet) udbetales ingen bonus. Hvis tilfredsheden er højere, forøges operatørens betaling, og betalingen kan højst øges med 1,0 mio. kr. (indeks 100, 2020).

## 6. Kontraktbetaling

(mio. kr.)	2019	2020 <sup>4)</sup>	2021 <sup>4)</sup>	2022 <sup>4)</sup>	2023
Kontraktbetaling, brutto <sup>1)</sup> i alt	165,9	168,7	179,9	196,7	194,9
- Lokalbaner	56,1	58,3	78,5	91	86,1
- Regional Togdrift	98,8	99,1	83	105,7	108,8
- Regional Togdrift – DSB-afgange	11	11,3	18,4		
Kontraktbetaling, netto <sup>2)</sup> i alt	87,1 <sup>3)</sup>	104,9 <sup>4)</sup>	114	115,6	110,2
- Lokalbaner	28,2	30,4	62,5	74,6	64,6
- Regional Togdrift	47,9	63,3	33,1	40,7	45,5
- Regional Togdrift – DSB afgang <sup>3)</sup>	11	11,3	18,4		

1) Udbetalt kontraktbetaling til operatøren.

2) Udregnet som udbetalt kontraktbetaling til operatøren fratrukket billetindtægter. Billetindtægter i 2020-2022 er inklusiv Covid-19 kompensation.

3) DSB afgangene blev kørt som underentreprenøraftale til og med 2021.

4) Tallene er inklusiv Covid-19 kompensation.



## 7. Benchmark regnskab 2023

	Nordjyske Jernbaner	Movia, Lokaltog (Region S)	Movia, Lokaltog (Region H)	Arriva 4)	Fjern- og regional 4)
Passagerer (mio.)	2,9	4,1	5,7	7,0	65,2
Togkilometer (mio.)	3,1	4,4	3,5	10,9	35,7
Kontraktudgift netto	110,2 mio. kr.	177,5 mio. kr.	126,6 mio. kr.	189,5 mio. kr.	3.269,4 mio. kr.
Kontraktudgift netto pr. togkilometer	35,42 kr.	40,34 kr.	36,17 kr.	17,5 kr. <sup>5)</sup>	64,9 kr. <sup>5)</sup>
Operatørrettighed	99,20% <sup>1)</sup>	94,9%	96,8%	96,6 % 2)	93,3 % 1)
Pålidelighed	97,8%	98,9%	99,5%	Ej oplyst	Ej oplyst
Kundetilfredshed - NPS <sup>3)</sup>	-2		-12	-30	-17

1) Operatørrettigheden opgøres som rettidige ankomster inden for 0 - 2:59 min. ift. gældende køreplan.

2) Operatørrettigheden for Arriva opgøres som rettidige afgangene indenfor 0 – 4:59 min. ift. gældende køreplan

3) NPS er en metode til at måle en kundes loyalitet for en given virksomhed. NPS er en forkortelse af Net Promoter Score - passagerernes anbefalingsvillighed. Kunden rangerer virksomheden på en skala fra 0-10. Jo højere score, jo større er loyaliteten og villigheden til at anbefale NJ.

4) Det har ikke været muligt at indhente tal fra Arriva og Fjern- og regionaltog for 2023. Tallene er for 2022.

5) Nettokontrakt.