

Hovedparameter	Vægtning
Samlet tilfredshed (alt i alt) med rejsen, hvor undersøgelsen er foretaget	25%
Generel tilfredshed med operatørens serviceniveau	25%
Specifikke forhold – herunder: <ul style="list-style-type: none"> – Tilfredshed med informationen som er givet i toget – Tilfredshed med rettidigheden (regulariteten) – Tilfredshed med mulighed for siddeplads – Tilfredshed med togpersonalet – Tilfredshed med togets standard – herunder rengøring – Tilfredshed med rejsetiden – Evt. supplerende parametre (max 2) som Trafikministeriet måtte fordrø målt i undersøgelserne (jfr. afsnit 4.3) 	Samlet 50% med en ligelig fordeling mellem de 6-8 parametre. (dvs. 6,25% til hver i tilfælde af 8 parametre)

Endvidere angiver kontrakten, hvilke baggrundsvariable der skal registreres, ligesom det forudsættes, at besvarelse fra de rejsende, der udelukkende har benyttet ARRIVA's tog, vægtes med 75 pct., hvorimod besvarelserne fra de rejsende, der har benyttet flere togoperatører, vægtes med 25 pct.

Det fremgår desuden af kontrakten, at ARRIVAs koncept for kundetilfredshedsmålinger skal godkendes af Trafikministeriet. I forbindelse hermed godkendte Trafikministeriet en stikprøveplan med i alt 1400 besvarelser i hver halvårige undersøgelse. Stikprøvens repræsentativitet sikres gennem en randomiseret fordeling af spørgeskemaerne, hvor sandsynligheden for udtrækning af det enkelte tog i det enkelte tidsbånd og på den enkelte station udregnes forholdsvis efter antallet af forventede påstigere på togets samlede tur.

Forud for ARRIVAs driftsovertagelse blev der i efteråret 2002 gennemført en kundetilfredshedsmåling på de udbudte strækninger efter samme principper, som gælder for ARRIVAs målinger. Denne måling er derfor fuldt sammenlignelig med de løbende undersøgelser, som ARRIVA gennemfører. Det vil dog ikke være muligt løbende at sammenligne mellem ARRIVAs og DSB's kundetilfredshedsmålinger, idet disse gennemføres ud fra forskellige principper – bl.a. anvender DSB 13-skalaen, hvor ARRIVA er forpligtet til at måle tilfredsheden på en skala fra 1-5.

Konkret gennemføres indsamling, registrering og behandling af data af ARRIVA selv med ekstern kontrol af konsulentfirmaet A2. Principperne for stikprøveudvælgelse samt fastlæggelse af stikprøvens størrelse er desuden godkendt

og – på de statistiske områder – udarbejdet af lektor ved Institut for Matematisk Modellering på DTU, Bo Friis Nielsen.

Spm. nr. S 4864

Til miljøministeren (15/9 03) af:

Morten Homann (SF):

»Kan der i forbindelse med et vejanlæg dispenseres fra naturbeskyttelseslovens §§ 3-4, og hvilken instans kan i sådanne tilfælde meddele dispensationen?«

Svar (25/9 03)

Miljøministeren (Hans Christian Schmidt):

Jeg kan oplyse, at i følge § 65 i naturbeskyttelsesloven kan amtsrådet dispensere fra bestemmelserne i § 3 og § 4 vedrørende naturtyper m.v. og sten- og jorddiger. Amtsrådets afgørelse kan påklages til Naturklagenævnet.

Spm. nr. S 4871

Til videnskabsministeren (15/9 03) af:

Morten Homann (SF):

»Kan ministeren bekræfte, at anvendelsen af universitetsbetegnelsen skal, og har skullet, godkendes af ministeren, herunder også at institutioner under universitetsloven kun kan, og