



Passagerernes ønsker til bedre sporarbejder i fremtiden

KATALOG
November 2018

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpuls

Du kan i dokumentet her læse nogle af passagerernes løsningsforslag til, hvordan sporarbejde fremover kan gennemføres til mindst mulig gene for passagererne. Kommentarerne er indsamlet i en kvantitativ undersøgelse, der er sendt ud til Passagerpulsens Passagerpanel i september 2018. Det er passagerer, der har rejst med togbus på enten Frederiksbundsbanen eller Kystbanens strækning i løbet af sommeren 2018, der står bag kommentarerne og forslagene.

I denne gennemgang af passagerernes løsningsforslag, har vi ikke skelnet mellem hvilken strækning, passagererne har rejst på. Mere detaljerede resultater for de forskellige strækninger og alle øvrige resultater fra spørgeskemaundersøgelsen findes i notatet Sporarbejder sommeren 2018 - passagerernes evaluering. Resultaterne viser, at mange passagerer har været fint tilfredse med afviklingen af sporarbejdet. Men der vil altid være rum for forbedring, og nogle passagergrupper har været mere udsatte under sporarbejdet end andre, for eksempel hvis de skulle have cykel eller barnevogn med. Derfor har vi i undersøgelsen også bedt passagererne komme med bud på, hvad der skal til, for at de får en bedre oplevelse med sporarbejdet næste gang.

Kataloget her er en sammenfatning af de besvarelser, der kom på de åbne spørgsmål i undersøgelsen. Vi har grupperet svarene efter temaer og udvalgt eksempler på svar, der kommer med konkrete og brugbare råd til, hvordan en løsning kunne se ud. Vi har prioriteret forslag, der gik igen i flere kommentarer fra forskellige passagerer, og kommentarer, der var konkrete og detaljerede. Hvis der har været stor uenighed om et emne i kommentarerne, har vi ikke taget dette emne med i sammenfatningen.

Alle de åbne besvarelser og notatet med resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen kan læses på Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk hjemmeside¹.

¹ <https://passagerpulsens.taenk.dk/vidensbanken/undersoegelse-sporarbejder-paa-rejsen>

Indhold

1.	Informer i god tid	4
2.	Gør det nemt at planlægge rejsen	5
3.	Større og tydeligere skiltning	6
4.	Mere servicemindede chauffører og personale	7
5.	Tag hensyn til populære afgange	8
6.	Sørg for, at stoppestederne er trygge og nemme at bruge	9
7.	Lav check ind i bussen	10
8.	Prioriter gode, moderne busser	11
9.	Informer om fremgang	12
10.	Tilbyd flere ruter og muligheder	13
11.	Bedre muligheder for medtagning	14
12.	Lav flere, korte lukninger	15
13.	Giv en fair kompensation	16

1. Informer i god tid

Passagererne ønsker sig god og klar information om, hvad sporarbejdet kommer til at betyde for dem. De vil gerne have informationen længe før, fordi det giver dem mulighed for at planlægge, hvordan de kommer frem og tilbage i perioden. Hvis informationen ikke er tilgængelig i god tid, kan det blive en stressfaktor.

Ligge info om alternative ruter og afgange mindst 3 mdr. før arbejdet går i gang. Så man kan planlægge (...). Kørsel ifbm sommerlukningen kom først op medio maj, 14 dage før linien stoppede

Konkret efterlyser passagererne information i form af omtale og annoncering i lokale og andre relevante medier. En nævner for eksempel gratisavisen BTmetro, som ofte findes på stationerne.

Giv informationen i bedre tid i nyhederne og avis, evt. metroekspres som man alligevel kan tage på stationen

Jeg har modtaget information i e-Bøks om sporarbejdet

Andre nævner et ønske om at kunne søge rejser frem i Rejseplanen i bedre tid.

Ved at gøre det muligt at søge information om køreplan og ruter min. en måned inden.

Også ombord i toget ser passagererne et potentiale for at informere tidligere.

Giv pjece med informationen tidligere end en uge før, som de gjorde denne gang

2. Gør det nemt at planlægge rejsen

Undervejs, når sporarbejdet står på, ønsker passagererne også bedre og mere gennemskuelig information på flere kanaler. Konkret efterspørger de bedre løsninger, når der opstår forsinkelser på togbusserne. Her fortæller de nemlig, at Rejseplanen ikke altid var opdateret.

Forbedringer i forhold til togbussers afgang og eventuelle forsinkelser i rejseplanen

At rejseplanen er 100 procent i orden og at man ikke skal lede og lede og at den stemmer. Bedre information om afgang af togbusserne. Bedre information om forsinkelse af tog og busserne

Rejseplanen burde løbende modtage GPS-koordinater for togbusserne. Det var umuligt at planlægge rejser, som involverede togbusser, i myldretiden.

Andre passagerer efterlyser, at informationen om afgang skal være tilgængelig også for de passagerer, der ikke har en smartphone med sig på rejsen.

Udgive små køreplaner, der nemt kan være i lommen mm

Jeg synes at personalet på stationerne var gode til at informere, men måske en lidt mere tydelig skiltning af afgangstidspunkter, f.eks. 15-35-55

Det bør ubetinget være muligt at downloade en konkret køreplan, som man kan tage med på rejsen og dermed være informeret om, hvornår man kan komme hjem og hvornår Togbusserne skifter frekvens, f.eks. fra 10- til 20-minutters kørsel. Alle togbusstoppsteder bør være forsynet med en konkret køreplan som alle andre busstoppesteder.

Det fandtes tilsyneladende ingen køreplan for togbusserne. Man måtte enten tage chancen og lade det få den transporttid, det nu tog, eller også skulle man slå helt specifikke ture op i Rejseplanen, som kunne være meget forskellige med hensyn til rejserute. Når man ikke lige går fra arbejde på samme tid hver dag, er det rart at kende en køreplan, i stedet for at være nødt til at slå en tur op. I praksis undgik jeg togbusserne, bl.a. fordi det var besværligt at finde ud af, hvornår de kørte.

Passagererne efterspørger også en løsning, der kunne fortælle dem hvilket serviceniveau, der var på hvilke afgang. Passagererne har umiddelbart forståelse for, at der er forskel på busserne, men flere nævner, at det ville være brugbart for dem, hvis de kunne se, hvilke muligheder der var på de enkelte afgang, så de eventuelt har mulighed for at planlægge at tage med de busser, der passer dem bedst.

Det ville have været rart, hvis man kunne være sikker på, hvornår der kom en bus, der ikke var turistbus og havde lav indstigning.

3. Større og tydeligere skiltning

Flere passagerer bemærker, at det kunne være forvirrende at skulle tage en togbus for første gang på en ny station. I den sammenhæng efterspørger flere tydeligere og større skilte, hvor informationen også findes på engelsk, af hensyn til turister og andre, der rejser til eller fra en station for første gang under sporarbejdet.

Endnu større og endnu flere pile og skilte. Folk er jo forvirrede i forvejen, så det er vigtigt med meget stor og tydelig information, også på engelsk (når det er i turistsæsonen).

Enten ved at informere på de elektroniske meddelelsetavler eller ved store skilte, man LÆGGER MÆRKE TIL.

4. Mere servicemindedede chauffører og personale

Chaufførernes uddannelse og opførsel er en af de ting som ifølge passagererne kan gøre en stor forskel for deres oplevelse af den enkelte togbustur. Hvis buschaufføren kører pænt, er klar over ruten og taler pænt til passagererne, bliver turen hurtigt overkommelig. Hvis det modsatte er tilfældet, får passagererne en dårlig oplevelse og føler sig ikke pænt behandlet.

Passagererne efterlyser, at chaufførerne klædes bedre på i forhold til at kunne svare på passagerernes spørgsmål.

Chaufførerne skal ikke ved Ryparken St sige til folk, at nu kan de bare tage Metroen herfra !!

At chaufføren kan informere, de ved aldrig noget, de kan kun køre, og hvis de svarer, så er det ofte forkert info, som man ikke kunne stole på

Glade medarbejdere, der smiler og bærer over med os, for det er os, passagerer, der skal på arbejde, mm. og er stressede, så nytter det ikke, at jeres medarbejdere jager med os og taler grimt.

Give dem noget bedre information og instruere dem i at leve op til DSB's standarder. Det er vel ikke DSB-medarbejdere, men det går udover DSB's omdømme

Derudover er der nogle passagerer, der har haft uheldige oplevelser med buschauffører, der kører usikkert eller ikke overholder færdselsloven. Dette skaber stor utryghed hos passagererne.

Jeg bryder mig ikke om at chaufføren taler i mobilen under kørslen, er hændt nogen gange. Nogle kører i ryk, men i det store kørte de fleste godt.

Nogle chauffører var yderst rutinerede og kørte roligt og sikkert uden hårde opbremsninger.

Jeg oplevede på alle ture en ganske rolig og ustresset transport fra chaufførens side, hvor tidsplanen samtidig blev overholdt inden for ganske få minutter.

En del passagerer har også oplevet at være med en togbus, hvor chaufføren ikke havde haft mulighed for at sætte sig ind i den rute, vedkommende skulle køre, på forhånd.

Måske skulle man have ansat chaufføren lidt i forvejen- så de kunne lære turen- man har jo haft et år til at forberede

Opfordringen til at være mere servicemindedede gælder også for det personale, der var ansat til at hjælpe på stationerne. Her fortæller flere passagerer også, at kontakten til guiderne ikke var en positiv oplevelse, mens andre har været glade for den kontakt, de har haft med personalet.

De mystiske personer i veste må godt være mere opsøgende over for kunder og ikke bare sidde og drikke cola.

Personalet der stod klar hver dag i gule veste klar til at hjælpe.

5. Tag hensyn til populære afgang

Mange af passagererne nævner ønsker om, at planlægningen af togbusserne tog mere hensyn til passagerernes vaner. I den sammenhæng efterspørger de flere afgang i forbindelse med myldretiden om morgenen og eftermiddagen.

I bliver simpelthen nødt til at sørge for der er busser nok og tage højde for trafikken morgen og eftermiddag

Flere busser især i myldretider og ved store arrangementer.

Men også i fritiden er der særlige destinationer og rejsemønstre, som passagererne ønsker, at der bliver taget større hensyn til i planlægningen af køreplan og ruter.

Måske var Nivå ikke så vigtig for Blå bus - man skulle have haft direkte busser til Humlebæk med alle de turister der skulle til/fra Louisiana.

Direkte rute mellem Klampenborg og Helsingør om aftenen. Mange svenskere benytter Bakken

Nogle nævner også, at de savner flere afgang eller hurtige ruter i weekenderne, hvor de gerne vil bruge den kollektive transport til at tage på fritidsture.

6. Sørg for, at stoppestederne er trygge og nemme at bruge

En del passagerer har oplevet usikkerheder eller forvirring på grund af placeringen af togbussernes stoppesteder. Nogle nævner konkret utryghed i forbindelse med cykelstier tæt på de midlertidige stoppesteder.

Ved Ryparken Station skulle passagerer krydse en cykelsti for at gå ombord i togbus mod Helsingør.

Da en del cyklister desværre ikke viser hensyn til passagerer, er det forbundet med risiko, når passagerer skal krydse en cykelsti.

Desværre er nogle cyklister ikke motiveret for at holde tilbage for passagerer, når disse skal gå ombord i bussen.

Andre har haft svært ved at gennemskue, hvor de enkelte stoppesteder var placeret. I den sammenhæng efterlyser passagererne større gennemskuelighed, gerne i form af et kort – både fysisk på stationen og tilgængeligt online.

Supplering med kort, der viser placering af Togbusstoppestederne i forhold til stationen.

Ikke mindst i Ballerup var adgangsvejen nærmest en velbevaret hemmelighed, indtil man havde fundet den og prøvet den.

Kortene bør også gengives på Internettet, hvor beskrivelsen af stoppestederne placering i Ballerup var direkte misvisende.

7. Lav check ind i bussen

Under sporarbejdet skulle mange passagerer gå en omvej for at checke ind på de sædvanlige rejsekortstandere på stationen/perronen, for derefter at gå til bussens stoppested, som ikke nødvendigvis var placeret tæt på. Når passagererne har travlt, eller skal rejse til eller fra en ny station, kan dette give anledning til en stressende oplevelse. For disse passagerer ville det være en stor fordel, at de kunne checke ind i togbussen.

På Ryparken st. stod tjek ind/ud standen et totalt uhensigtsmæssigt sted, som betød, at jeg nogen gange missede bussen.

Ved det ikke, men for mig som bruger ønsker jeg at kunne checke ind i bussen, som jeg skal befordres af, og ikke finde en stander på togstationen før afgang, hvor man typisk stresser mere end normalt.

Hvis der alligevel står medarbejdere ved bussen, som skal kontrollere os, så kunne de jo i stedet tjekke os ind! Så slipper vi for at løbe 100 meter i den forkerte retning for at tjekke ind og bagefter misse bussen, fordi man lige skulle derover først... (Ryparken st.)

8. Prioriter gode, moderne busser

Ligesom chaufførerne og det øvrige personales opførsel og indstilling, kan bussernes stand gøre en stor forskel for oplevelsen af rejsen med togbus. Moderne turistbusser med aircondition og gode sæder giver god komfort og en god rejseoplevelse, mens ældre busser i dårligere stand især i det varme sommervejr kan gøre turen ret ubehagelig.

Nogle af busserne var frygtelige at tumle rundt i - ikke affjedret- dårlig ventilation- turistbusserne var lækre :)

Sikre at klimaanlæggene virker eller mulighed for friskluft.

Det trækker gevaldigt ned, når man i dansk hedeølge, sætter gamle gule busser ind - med fuld varme på - og det ikke er muligt at slukke for varmen.

Det skal bemærkes jeg alene har kørt med direkte bus fra Ryparken til Helsingør. Disse busser var af fin standard, god aircon, salg af vand, venlige chauffører og effektiv køreplan.

9. Informer om fremgang

En del passagerer er bekymrede for, at tidsplanen for sporarbejdet ikke bliver overholdt. Når sporarbejdet varer op imod tre måneder, kan passagererne opleve det som uigennemskueligt hvordan arbejdet forløber og om arbejdet er on track. Derfor efterspørger de mere kommunikation om, hvordan det går med sporarbejdet.

Muligvis en fast rubrik i en landsdækkende avis. Dermed får alle passagergrupper mulighed for at følge med. (Også de ældre som ikke er på elektroniske medier).

I august søgte jeg flere gange på information om hvorvidt arbejdet skred planmæssigt frem, da jeg var bekymret for om tidsplanen holdt. Jeg havde rigtig svært ved at finde information om det - fandt oftest artikler, som var forældede. Det ville have været godt hvis det var dukket let op under søgning eller at der havde været et menupunkt som hed sporarbejde - det kunne jeg ikke finde på de sider jeg søgte på.

10. Tilbyd flere ruter og muligheder

Mange af passagererne sætter pris på, at der findes et bredt udbud af togbusruter, som stopper forskellige steder. For mange er det med til at gøre det meget lettere og hurtigere at komme fra A til B. Tilbuddet om zoneudvidelsen opfylder samme behov, og der er også fremadrettet potentiale i at arbejde videre i denne retning.

Mulighed for at tage alternative ruter. Droppede helt togbusser da alternativ løsning var bedre og kunne tage den pga sms med zone udvidelse. Det var godt med den løsning

Rigtig godt med etapeopdelte togbusser. Dette gjorde hele forskellen og gjorde togbusserne et udmærket alternativ. Farvekodning gjorde det nemt at finde rundt i de forskellige busafgange.

Vi skulle til Helsingør og den direkte rute var hurtig og uden problemer.

Behov for flere ruter der ikke stopper ved alle stationer

Et andet aspekt, der bliver nævnt i den sammenhæng er timingen i forhold til de almindelige busser, som mange bruger i kombination med toget.

Når man kører med 20 min. drift om aftenen på frederikssundbanen at de så passer med de busser der ankommer og afgår fra Frederikssund.

11. Bedre muligheder for medtagning

Nogle passagerer har særlige behov og ønsker, som togbusserne ikke altid kan leve op til. For at forbedre disse passagerers tilfredshed med sporarbejdet, kunne det være en god idé at arbejde på løsninger, der imødekommer netop de mere specielle behov.

At der bliver indsat busser som har mulighed for at tage cykler med. Det findes der. Både som bagagerum, eller som ophæng bagpå eller som anhænger.

Jeg har generelt søgt andre strækninger (samt lånt bil) for at undgå togbusser på Frederikssundbanen. Det skyldes, at jeg har været højgravid og nybagt mor, mens sporarbejdet har stået på - og togbusserne egnede sig hverken til gangbesværede eller barnevogne. Dét er problematisk, synes jeg - især når arbejdet står på i så lang tid.

Ville have været godt, hvis der ved hver afgang var plads til barnevogn og klapvogn. Turistbusserne kunne vi ikke tage med, når barnet sov, for barnevogn / klapvogn skulle klappes sammen og i bagagerummet ØV Vi måtte så vente på næste bus eller næste igen for at komme med - dårlig service

Hund med i togbusser var et problem for mig

12. Lav flere, korte lukninger

For en del passagerer, særligt på Frederikssundsstrækningen, kan det være svært at forstå, hvorfor hele strækningen skal lukkes i så lang tid. I stedet efterspørger de en løsning, hvor forskellige dele af strækningen lukker på skift, så passagererne ikke er nødt til at klare hele turen med togbus i hele perioden.

Jeg vil foreslå, at man laver sporarbejdet i etaper og starter med stationer tættest på København. Når en etape er gjort færdig kan man åbne tog på denne etape og gå i gang med næste etape.

På den måde vil passagerer tættest på byen blive berørt mindst muligt, og os som bor længere ude af strækningen, vil nyde godt af kortere togbusture, når etaperne tættest på byen gradvist genåbner.

13. Giv en fair kompensation

Nogle af passagererne har et klart ønske om at blive kompenseret i forbindelse med større sporarbejder, fordi lukningen og togbusserne fører til en væsentlig ulempe i deres hverdag. Det vil de gerne anerkendes for, og flere foreslår en lavere pris, fordi de også mener, at de får et dårligere produkt, end når togene kører.

Det er urimeligt at man skal betale fuld pris for sit pendlerkort i 3 måneder, når den daglige rejsetid bliver så voldsomt forlænget (...) Fremover bør DSB give pendlere 50% reduktion på pendlerkort-prisen ved så langvarige sporarbejder, som der var tale om på Frederikssund-banen i sommer.

Andre nævner små kompensationer og goder i hverdagen, som kan hæve humøret løbende.

Flere små goder, der forsøder rejsen: kaffe, bolcher, chokolade - ikke blot i starten, men løbende undervejs. I denne fantastiske sommer med ikke altid lige komfortable eller air-conditionerede busser - kunne en iskold vandflaske af og til have gjort en stor forskel

Passagererne på Frederikssundsbanen har i løbet af sommeren kunnet afprøve forsøgsordningen Få tiden tilbage. Det er en app, hvori passagererne kan optjene de minutter, de bruger ekstra på transport under sporarbejdet, og herefter indløse minutterne til rejser med DSB. Selve tankegangen og konceptet bedømmes generelt som positivt af passagererne, men de fleste ser også muligheder for forbedringer. Det gælder både i forhold til den tekniske løsning og muligheden for at indløse de opsparede minutter.

Appen "få tiden tilbage" var kanon ringe. Den virkede sjældent, kunne ikke registrere point, og var umuligt at benytte. Ellers en fin tanke.

"Få tiden tilbage" giver kun mulighed for rejser som folk der normalt bruger de berørte linjer ikke nødvendigvis kan gøre brug af (langdistance rejser generelt), i stedet for at reelt give tiden tilbage med almindelige DSB toge. Synes der er blevet falskt reklameret som om at det ville være noget reelt brugbart for de berørte, men da det blot er en gestus som plaster på såret, så gider jeg ikke gøre mere ud af det. Er dog stadig utilfreds og vil fremover ikke have tillid til DSB i lignende forbindelser.



Buss i Väst ab

Her holder
Lilla Togbus mod
Stenløse

Parallell replacement bus to Stenløse
Fra fredag aften den 1. Juni
til og med søndag den 26. Juni

Her holder
Blå Togbus mod
Valby

Blå replacement bus to Valby
Fra fredag aften den 1. Juni
til og med søndag den 26. Juni

SPORTIE
33

FEMINISM
IS FOR
EVERYONE

Academylooks