

# Sporarbejder sommeren 2018 - passagerernes evaluering

NOTAT  
November 2018

Forbrugerrådet  
Tænk  
**Passagerpuls**



# Indhold

1.	Baggrund og formål	3
2.	Resumé og anbefalinger	5
2.1	Resumé	5
2.2	Passagerpulsens anbefalinger	6
3.	Resultater	10
3.1	Kystbanen	12
3.2	Frederikssundsbanen	16
3.3	”Få tiden tilbage”	20
4.	Om undersøgelsen	23
4.1	Om deltagerne i fokusgrupperne	24
4.2	Interviewguide til fokusgrupperne	24
4.3	Om deltagerne i den kvantitative undersøgelse	26
4.4	Spørgeskema til den kvantitative undersøgelse	27
5.	Bilag	31
6.	Om Passagerpulsen	33

## 1. Baggrund og formål

De senere år har været præget af store og små arbejder på jernbaneinfrastrukturen. Daglig vedligeholdelse, implementering af nye signalsystemer og udskiftning af spor har præget hverdage og ferieperioder. Udsigten er, at arbejderne vil fortsætte mange år fremover.

Passagerpulsens og passagererne har en naturlig interesse i, at nødvendige infrastrukturarbejder bliver gjort, så der også på sigt vil være en pålidelig jernbanedrift i Danmark. Vi mener dog, at det er vigtigt, at arbejderne og informationen bliver tilrettelagt med udgangspunkt i passagererne og respekt for deres behov og ønsker. Det er passagererne, der er de daglige brugere og betalere af driften og anlæg – enten direkte gennem billetpriserne eller indirekte gennem skatter. Det er også passagererne, der 'betaler' når rejsetider forlænges, for eksempel fordi der indsættes togbusser.

Passagerpulsens har lavet et antal undersøgelser de senere år af passagerernes oplevelser, når der har været store infrastrukturarbejder. F i 2017, hvor en evaluering af sporspærringerne på Nordbanen i forbindelse med signalprogrammet viste, at de adspurgte passagerer havde oplevet følgende konsekvenser:

- 40 procent har oplevet at komme for sent til arbejde eller uddannelse
- 31 procent er kommet for sent til aftaler
- 23 procent er begyndt at køre mere i bil på grund af sporspærringerne
- 30 procent har oplevet ikke at kunne nå deres skift til anden kollektiv transport på grund af de forsinkelser, der er opstået som konsekvens af sporspærringerne.

Vores undersøgelse i 2017 viste også, at det vigtigste for passagererne, når der er sporarbejder, er, at der laves en god plan, og at planerne overholdes. Det gælder både køreplanerne og planerne for arbejdet. Dernæst er det vigtigt, at passagererne får god information – særligt på stationerne og på rejseplanen. I 2017 var der særligt mange, der var utilfredse med planlægningen af arbejdet og med overholdelsen af planerne. Informationerne på stationerne var der også mange, som ikke var tilfredse med.

I sommeren 2018 har Banedanmark udført store infrastrukturarbejder flere steder i landet med arbejderne på Frederikssundsbanen og Kystbanen som de mest omfangsrige og de, der påvirkede flest daglige brugere. I forbindelse med den 13 uger lange spærring af Frederikssundsbanen indførte DSB desuden som en forsøgsordning et kompensationsprogram kaldet "Få tiden tilbage". Interesserede passagerer kunne downloade en app og registrere deres rejsetid. Forlænget rejsetid på grund af sporarbejdet kunne så omveksles til nye rejser i fritiden på andre strækninger.

For at kunne vurdere hvordan Banedanmark og DSB har klaret opgaven med planlægning, information, togbusser og lignende, har vi gennemført en evaluering blandt passagerer, der normalt benytter en af de to togstrækninger, og som har benyttet togbusserne i den periode, hvor togene ikke kørte. Vi ved, at nogle passagerer helt fravalgte at benytte togbusserne/togene i perioden, fordi de på forhånd vurderede, at erstatningskørslen ikke var et attraktivt alternativ for dem. Disse brugere er ikke omfattet af undersøgelsen.

Vi håber, at resultaterne af undersøgelsen kan inspirere samfundets beslutningstagere, Banedanmark og DSB, så fremtidige sporspærringer bliver håndteret endnu bedre.

God læsning!



## 2. Resumé og anbefalinger

### 2.1 Resumé

428 passagerer, der har benyttet togbusser på enten Frederikssundsbanen eller Kystbanen under sporarbejderne i sommeren 2018, har deltaget i undersøgelsen. Heraf 282 på Frederikssundsbanen og 146 på Kystbanen.

Overordnet set kan vi konstatere, at en stor andel af passagerne på Frederikssundsbanen og Kystbanen har oplevet, at sporarbejderne er blevet håndteret godt af DSB og Banedanmark. Tilfredsheden er generelt langt større end ved sporarbejdet på Nordbanen i 2017, hvor Passagerpuls'en lavede en lignende undersøgelse.

Når der er sagt, er der stadig en væsentlig gruppe, der er utilfredse, både når det gælder det samlede forløb og de enkelte forhold. Der er desuden markante forskelle i tilfredsheden mellem de to strækninger på en række forhold.

Generelt er der markant højere tilfredshed med afviklingen af sporarbejdet og kørslen med togbusser blandt brugerne af Kystbanen end blandt de passagerer, der har brugt Frederikssundsbanen.

På begge strækninger er der generelt stor tilfredshed med informationen inden sporarbejderne. Størst er tilfredsheden på Frederikssundsbanen, mens der på Kystbanen er en vis utilfredshed med informationen i togene, på stationerne og i pressen.

Når det gælder informationen under sporarbejderne er passagererne på Frederikssundsbanen generelt mere tilfredse end passagererne på Kystbanen. Begge steder er der dog en vis utilfredshed med informationen i togbusserne, på stationer og stoppesteder.

Når det gælder forhold vedrørende togbusserne, særligt ruterne, køreplanerne og stoppestedernes placering er passagererne på Frederikssundsbanen mindre tilfredse end Kystbanen. På begge strækninger er der en vis utilfredshed med disse forhold.

På begge strækninger er der mange passagerer, der er utilfredse med mulighederne for at tjekke ind og ud på rejsekortet. Ofte skulle passagererne ind på stationen for at tjekke ind, og flere steder var der langt fra stationen til togbussens stoppested.

Ovenstående afspejles også i, at mange passagerer på Kystbanen er kommet med forbedringsforslag vedrørende informationen, og mange på Frederikssundsbanen er kommet med forbedringsforslag vedrørende togbussernes ruter og køreplaner. På begge strækninger er mange passagerer kommet med forslag til forbedringer af muligheden for at checke ind med rejsekortet.

Det er indtrykket, at det ikke har været muligt at lave en god planlægning for alle stationer og ruter. Der er i hvert fald tydelig forskel i passagerernes oplevelser, afhængigt af hvilke stationer de er rejst til og fra. Det fremgår primært af de åbne besvarelser.

På Kystbanen har oplevelserne været lige gode/dårlige uanset hvilken rejsefrekvens, passagererne har haft, hvilket tyder på, at 'systemet' har fungeret intuitivt godt. På Frederikssundsbanen er de højfrekvente passagerer markant mindre tilfredse end de lavfrekvente.

Det harmonerer godt med, at det er togbussernes køreplaner og ruter, der har været den primære udfordring.

På begge strækninger har der været problemer med kapaciteten af togbusserne i myldretiden. I visse tilfælde har der også været problemer i aftentimerne og weekenden, når planerne ikke har taget højde for, at der om sommeren kan være mange turister for eksempel til Bakken eller Louisiana.

## 2.2 Passagerpulsens anbefalinger

Denne undersøgelse viser, at en stor andel af passagerne på Frederikssundsbanen og Kystbanen, har oplevet at sporarbejderne er blevet håndteret godt af DSB og Banedanmark. Tilfredsheden er generelt langt større end ved sporarbejdet på Nordbanen i 2017, hvor Passagerpulsens lavede en lignende undersøgelse. Det er godt, og tyder på, at man har brugt erfaringerne fra tidligere sporarbejder til at forbedre tilrettelæggelsen og forholdene for passagererne.

Når der er sagt, er der stadig en væsentlig gruppe, der er utilfredse, både når det gælder det samlede forløb og de enkelte forhold. Hvis mange passager oplever sporarbejder som en væsentlig gene, risikerer flere at fravælge den kollektive transport. Det har hverken sel-skaber eller samfundet som helhed gavn af.

I disse år investeres der fra politisk side milliarder i jernbanen og den kollektive transport som helhed i form af blandt andet elektrificering, nyt signalsystem og generelle fornyelser. Det er både positivt og nødvendigt. Det vil dog uundgåeligt føre til forstyrrelser og gener for mange passagerer, der skal igennem perioder med sporarbejder og erstatningskørsel. Derfor er det vigtigt, at planlægningen og tilrettelæggelsen bliver endnu bedre, hvis den kollektive transport skal være attraktiv for passagererne.

Passagerpulsens anbefaler derfor:

### 1. Informer god tid i forvejen

I forbindelse med sommerens sporarbejder var passagerer generelt tilfredse med informationen. Der er dog plads til visse forbedringer:

- Der skal informeres tidligt om sporarbejderne både på stationer, i togene, i medier, på Rejseplanen og hjemmesider – gerne en måned før.
- Informationen skal være præcis i forhold til at give et klart billede af konsekvenserne, så passagererne kan planlægge deres hverdag og eventuelt finde alternative ruter. For eksempel bør køreplanerne for togbusserne være tilgængelige i god tid inden arbejderne. Det skal ske både på Rejseplanen, på hjemmesiderne og som fysiske opslag eller pjecer på toge og stationer.

### 2. Gør det let at finde til og fra togbusserne

Særligt på stationerne oplevede passagererne under sommerens sporarbejder manglende information, der gjorde det svært at finde hen til togbusserne. Ved at gøre det lettere at finde hen til busserne, bliver skiftesituationen bedre for passagererne, og busserne kan bedre overholde køreplanen:

- Der skal være information i toget, når passagererne skal skifte til togbus. Der kan for eksempel informeres om, hvor togbusser holder via skærme, opslag og højttalerudkald.
- På stationerne skal der være højttalerudkald, personale, skiltning og markering, der viser vej til togbusserne. Informationen skal være meget stor, synlig og tydelig. Der skal også være oversigtskort, der viser hvor busserne holder.
- I togbusserne skal der være information om stoppestedet og adgang til øvrige forbindelser med bus, tog og metro.
- Informationen skal tænkes på tværs af transportformer og selskaber. For eksempel skal der være information i tilsluttende busser, lokaltog og metro. Ligeledes skal informationen tilrettelægges, så den både hjælper passagerer, der skifter fra øvrig kollektiv transport, og passagerer, der kommer til stationen via gang, cykel eller bil.
- Informationen skal generelt gives på både dansk og engelsk af hensyn til ikke-dansktalende såsom turister.

### *3. God og tilgængelig information om køreplaner, stoppesteder og forsinkelser*

En del passagerer oplevede under sommerens sporarbejder, at informationen om køreplaner, stoppesteder og ændringer ikke altid var tilgængelig eller pålidelig. Det skal være nemmere at finde ud af, hvor og hvornår togbussen kører, så passagererne kan planlægge deres rejser.

- Rejseplanen skal være opdateret med pålidelig information om togbussernes køreplaner og stoppesteder, og der skal være information i tilfælde af forsinkelser.
- Køreplanerne skal være tilgængelige på stationerne i toge og togbusser, både som opslag og som foldere, passagererne kan tage med sig.
- Det skal være muligt at downloade en køreplan via selskabernes hjemmeside.
- Sørg for, at informationen er den samme på alle platforme

### *4. Tilpas kapacitet og frekvens til behovet*

En del passagerer har oplevet, at de ikke kunne komme med en bus i myldretiden eller ved stoppesteder ved turistattraktioner såsom Bakken og Louisiana. Det forøger den i forvejen forlængede rejsetid.

- Kapaciteten og frekvensen af togbusser skal tilpasses til antallet af passagerer. Særlige fokusområder skal være myldretiden og stoppesteder ved store turistattraktioner.

### *5. Tilrettelæg ruter og frekvens, så rejsetiden forlænges mindst muligt*

Det er ofte uundgåeligt, at passagerernes samlede rejsetid forlænges ved sporarbejder. Den forlængede rejsetid skal dog så vidt muligt begrænses:

- Ruterne skal tilrettelægges med forskellige afgange, der betjener forskellige stoppesteder. Flere passagerer roser ordningerne med forskellige 'farver' togbusser, der ikke kører til alle stationer. Disse ordninger kan med fordel udvides endnu mere.
- Køreplanerne skal så vidt muligt have en høj frekvens, der begrænser ventetid ved skift til andre afgange.
- Det skal være muligt at tage alternative, hurtigere ruter på ens pendlerkort uden ekstra omkostninger. Flere passagerer roser, at dette i flere tilfælde var muligt under sommerens sporarbejder.

### *6. Gør turen med togbus komfortabel*

Flere passagerer påpeger, at turen med togbussen under sommerens sporarbejder, sommetider kunne være ubehagelig, enten på grund af dårligt indeklima, slidte faciliteter eller ubehagelig kørsel. Togselskaberne skal i samarbejde med busoperatørerne sørge for, at turen med togbus er så komfortabel som mulig:

- Det kan ikke undgås, at togbusserne vil variere i standarder til en vis grad. Der skal dog være et rimeligt bundniveau for togbussernes stand, så passagererne er sikret rimelige siddepladser og indeklima.
- Buschaufførerne skal så vidt muligt klædes på til at køre på en behagelig måde uden voldsomme opbremsninger, sving og accelerationer

### *7. Tag hånd om tilgængeligheden for særlige grupper*

For nogle passagerer betyder erstatningskørsel, at det bliver meget besværligt eller umuligt for dem at benytte kollektiv transport. Det gælder for eksempel mennesker med barnevogn, passagerer i kørestol eller personer, som er afhængige af at tage deres cykel med. Togselskaberne skal tage hånd om disse grupper og sikre tilgængelighed:

- Der skal med en rimelig frekvens være busser med niveaufri indstigning og plads til barnevogne eller kørestole. Det skal fremgå i Rejseplanen og køreplanerne, hvornår disse busser kører. På samme måde skal det være muligt at tage cykler med på visse afgange.
- Togselskaberne skal, eventuelt i samarbejde med trafikselskaberne, sørge for alternative transportmuligheder for passagerer med særlige behov.

### *8. Lav gode muligheder for at checke ind*

En væsentlig andel af passagererne under sommerens sporarbejder var utilfredse med mulighederne for at checke ind og ud med rejsekortet, fordi der hverken var rejsekortstandere i togbusserne eller ved stoppestederne.

- Der skal så vidt muligt være rejsekortstandere i togbusserne eller ved busstoppestederne, så passagererne ikke skal gå en omvej til togperronen for at tjekke ind og ud.
- Som minimum skal vejen til den nærmeste rejsekortstander være tydeligt markeret

### *9. Sæt ekstra personale ind, og klæd personalet på til at yde god service*

De fleste passagerer oplever både buschaufførerne og personalet på stationer og stoppesteder som kompetente, venlige og serviceminded. Mange har dog oplevet tilfælde, hvor buschaufførerne har kørt en forkert rute eller ikke har kunnet svare på spørgsmål om stoppestederne, videretransport og lignende. Andre steder har passagerer oplevet, at der ikke har været personale nok til for eksempel at tage sig af turisternes spørgsmål.

- Togselskaberne skal i samarbejde med busoperatørerne sørge for, at personalet er klædt godt på til at udføre opgaven og levere god kundeservice. Det gælder blandt andet kendskab til ruter, stoppesteder og tilslutningsforbindelser.
- Sæt ekstra personale ind ved stationer og stoppesteder



### *10. Giv en rimelig kompensation*

Selvom de fleste passagerer har forståelse for nødvendigheden af sporarbejderne, oplever de gener, som påvirker deres hverdag. En kompensation, der anerkender passagerernes oplevelse af at få lavere værdi for pengene, kan derfor øge passagerernes tolerance og forståelse.

- Langt de fleste passagerer foretrækker at blive kompenseret via reduceret pris. Det kan ske direkte via kontant kompensation eller reduktion i prisen på pendlerkort.
- Kompensationen kan også gives som mulighed for at købe billigere billetter til andre ture, ekstra penge på rejsekortet eller mulighed for udvidelse af periodekort ud over ens pendlerstrækning. Disse kompensationsformer bør være fleksible, så passagererne får glæde af dem, uanset hvordan deres transportmønstre er.
- Ved systemer, hvor kompensationen optjenes undervejs på rejsen, skal passagerer, der bruger alternative rejseveje med kollektiv transport også få mulighed for kompensation.
- Små goder i hverdagen såsom gratis vand, kaffe, chokolade eller mad kan bidrage til at skabe større forståelse og overbærenhed hos passagererne. Det kan dog ikke nødvendigvis erstatte andre kompensationsformer.

### *11. Overhold planerne, og informer om, hvordan de skrider frem*

Mange passagerer er bekymrede for, om tidsplanerne holder, og om de kan regne med den information, de får. Det skal imødekommes:

- Lav tidsplaner, der holder, og sørg for, at der er overensstemmelse mellem det, passagererne får oplyst, og det, de oplever
- Informér undervejs om, hvordan arbejdet skrider frem, og om planen holder. Det er bedre at informere i god tid om, at planerne er forsinkede end at gøre det i sidste øjeblik.

### *12: Inddrag passagerernes i planlægningen*

Passagerernes ønsker og behov skal være en væsentlig del af planlægningen af sporarbejder. Det skal være et fælles fokus for Banedanmark, togselskaberne og øvrige beslutningstagere:

- Gener for passagererne skal indgå i de økonomiske beregninger og det beslutningsgrundlag, der ligger til grund for tilrettelæggelsen af sporarbejderne. For eksempel skal det overvejes, om sporarbejder i højere grad kan udføres via flere korte lukning af delstrækninger i stedet for lange lukninger af hele strækninger.
- Passagererne skal involveres i planlægningen og tilrettelæggelse via blandt andet pendlerforeninger. Ligeledes skal grupper med særlige behov såsom ældre, mennesker med handicap og unge inddrages.

### 3. Resultater

Inden gennemførelsen af den kvantitative undersøgelse gennemførte Passagerpuls to fokusgrupper om sporarbejderne. Den ene var med deltagere fra Frederikssundsbanen, den anden var med deltagere fra Kystbanen. Fokusgrupperne skulle dels bidrage med en dybere indsigt i passagerernes oplevelser under sommerens sporarbejder og dels danne grundlag for udarbejdelsen af et spørgeskema til den efterfølgende kvantitative evaluering.

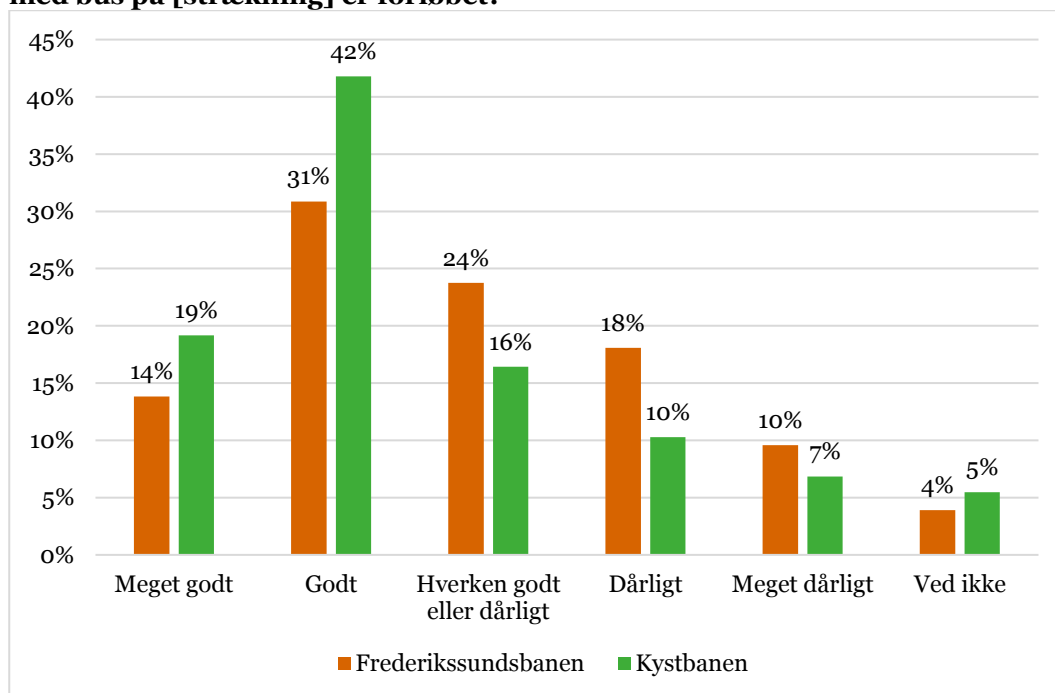
Information om fokusgrupperne og deltagerne fremgår af afsnit 4 "Om undersøgelsen". Undervejs i fokusgrupperne blev de emner, deltagerne bragte op, noteret på en tavle. Opsummeringerne faldt helt i tråd med de resultater, der efterfølgende fremkom af den kvantitative undersøgelse.

Fokusgruppernes opsummeringer findes som bilag til denne undersøgelse.

Den kvantitative evaluering af sporarbejderne på Frederikssundsbanen og Kystbanen blev med udgangspunkt i de input, der kom fra fokusgrupperne, opdelt, så vi først spurgte til den information, der blev givet til passagererne INDEN sporarbejdet gik i gang. Dernæst bad vi passagererne om at tage stilling til informationen, togbusserne og planlægningen mv. UNDER sporarbejdet, og endelig bad vi de passagerer, der benyttede Frederikssundsbanen, om at svare på en række spørgsmål om deres oplevelser af kompensationsordningen "Få tiden tilbage".

Som det fremgår af figur 1, er der overordnet set en langt større tilfredshed med sporarbejdet på Kystbanen end på Frederikssundsbanen. Således synes 61 procent af brugerne af Kystbanen, at sporarbejdet og erstatningskørslen er forløbet godt, mens det kun er 45 procent af brugerne af Frederikssundsbanen, der synes det samme. 28 procent af brugerne af Frederikssundsbanen synes, at det er forløbet dårligt.

**Figur 1 - Hvordan synes du alt-i-alt, at sporarbejdet og erstatningskørslen med bus på [strækning] er forløbet?**



Baser: Frederikssund: 282/Kystbanen: 146

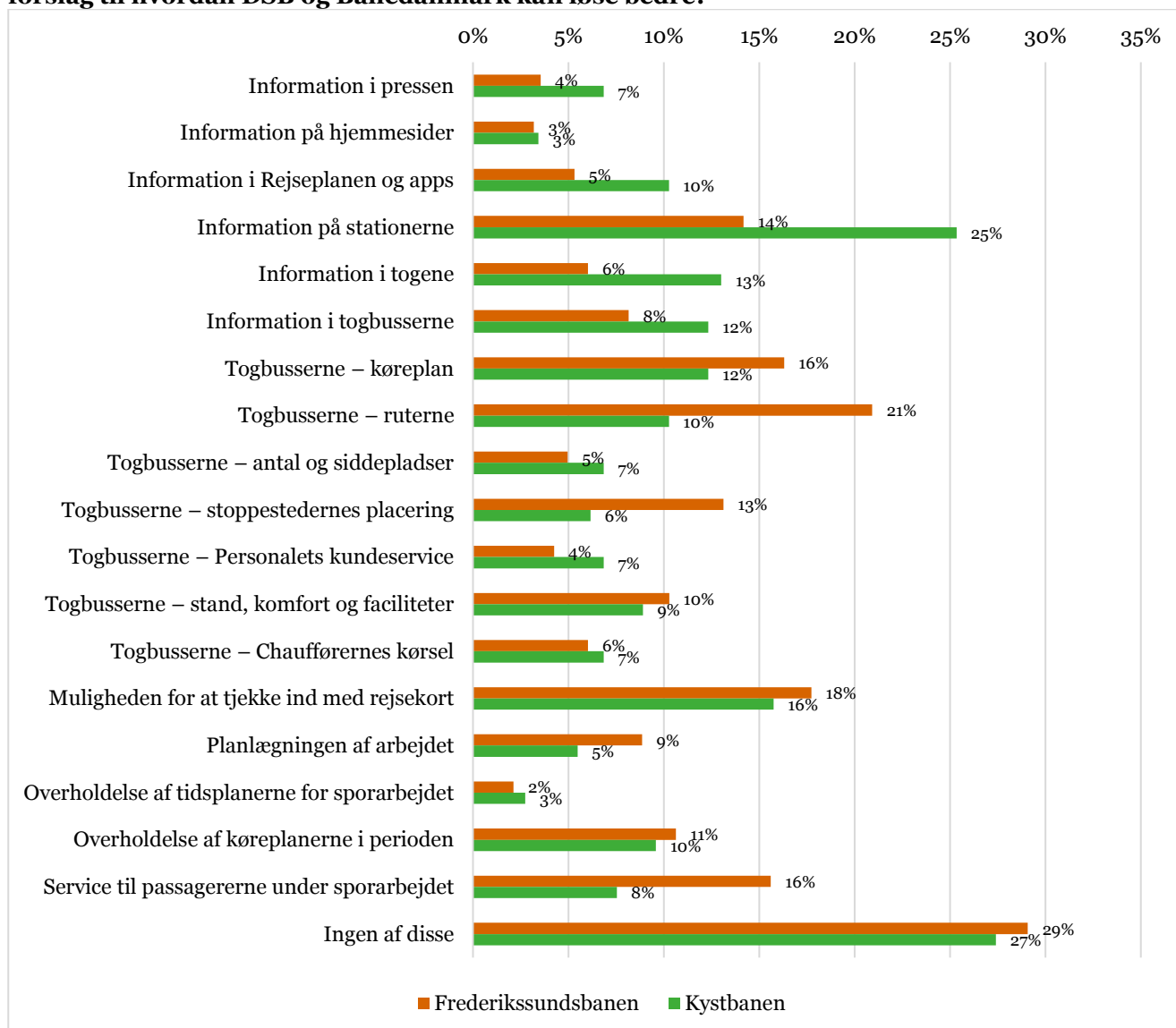
I forbindelse med evalueringen har vi også spurgt passagererne om eventuelle forslag til forbedringer. Ud fra disse forslag har vi udarbejdet et katalog med forbedringsforslag fra passagererne og et appendiks med alle passagerernes forslag, som vi stiller til rådighed for DSB, Banedanmark og øvrige, der måtte være interesserede. Katalog og appendiks er tilgængeligt på Passagerpulsens hjemmeside<sup>1</sup>.

Hver deltager kunne vælge op til tre forhold, som vedkommende ville komme med forbedringsforslag til. Cirka 70 procent valgte at komme med forbedringsforslag, lidt flere på Kystbanen end på Frederikssundsbanen. Til gengæld kom deltagerne fra Frederikssundsbanen med lidt flere forbedringsforslag per person (2,4) i forhold til deltagerne fra Kystbanen (2,3).

Som det fremgår af figur 2, kom deltagerne fra Kystbanen med forholdsmæssigt flere forbedringsforslag om information – særligt på stationerne. Deltagerne fra Frederikssundsbanen kom i højere grad med forbedringsforslag vedrørende togbusserne – særligt vedrørende ruterne og køreplaner. På begge strækninger var der også mange, der kom med forbedringsforslag om mulighederne for at tjekke ind på rejsekortet. Disse forskelle afspejler i høj grad de forskellige tilfredshedsniveauer, der er i forhold til selskabernes afvikling af sporarbejdet og togbusserne samt informationen herom.

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

**Figur 2 - Er der nogle af forholdene ved sporarbejdet som du har konkrete forslag til hvordan DSB og Banedanmark kan løse bedre?**



Baser: Frederikssund: 282/Kystbanen: 146

### 3.1 Kystbanen

De passagerer, der er vant til at benytte kollektive transport og benyttede Kystbanen ofte i perioden, havde lettere ved at finde vej og finde de rigtige busser end de passagerer, der kun benyttede Kystbanen en eller få gange i perioden. Det indikerer, at der er forhold omkring skiltning, information om bussernes ruter og køreplaner, samt markering af busserne, der kan forbedres.

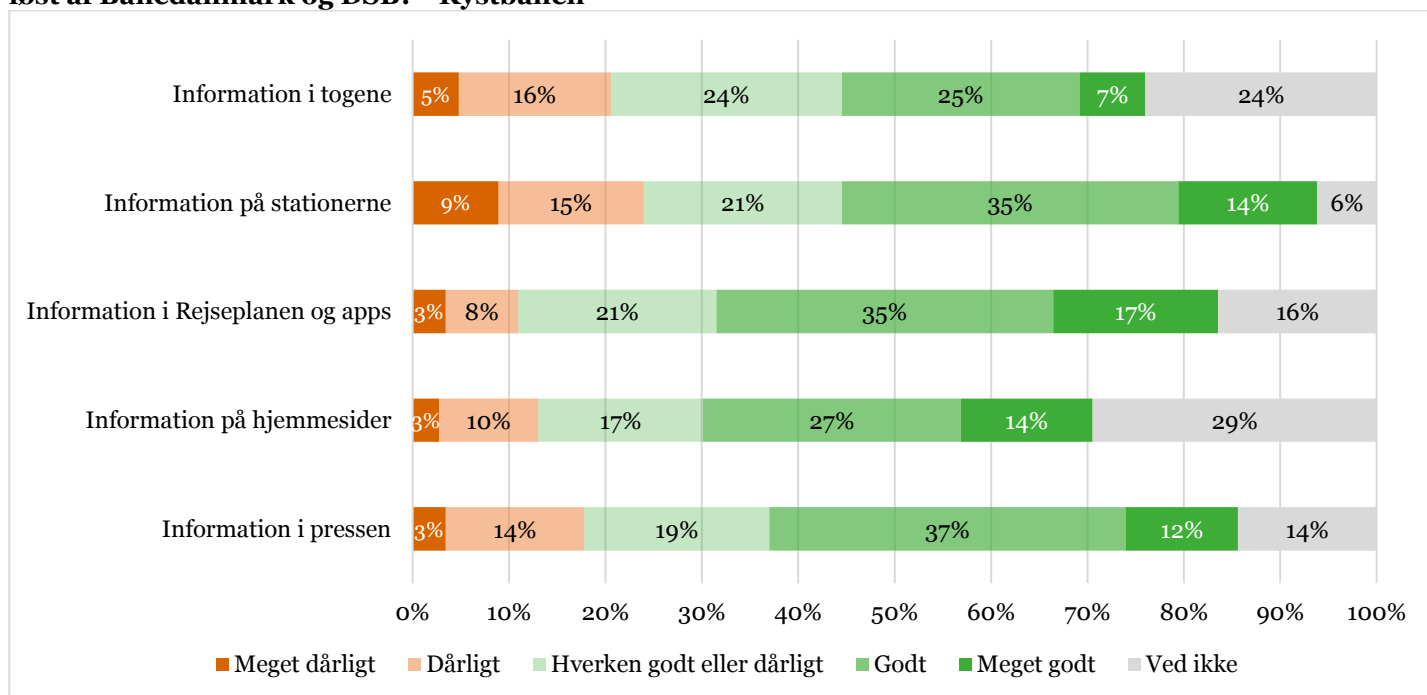
#### Informationen på Kystbanen

Informationen om de kommende sporarbejder på Kystbanen, inden sporarbejderne gik i gang, er der overvejende tilfredshed med blandt de kystbanepassagerer, der har deltaget i undersøgelsen. Se figur 3.

De fleste har tilsyneladende ønsket at orientere sig på stationerne. Det er i hvert fald på dette spørgsmål, der er færrest der har svaret 'ved ikke'. Cirka halvdelen af passagererne var godt tilfredse med den information, de fik på stationerne, men der er på den anden side også cirka en fjerdedel, der ikke var tilfredse med informationen. Det var også cirka halvdelen af passagererne, der var tilfredse med informationen i Rejseplanen, hvilket er godt, da det er en informationskilde, som mange passagerer benytter sig af. Også her var der dog nogle (11 procent), der ikke var tilfredse.

Af undersøgelsens åbne besvarelser om, hvad der har været løst 'godt' og 'dårligt', kan vi se, at flere peger på, at det var godt, at der blev informeret i god tid, inden sporarbejdet gik i gang, og at informationsniveauet var blevet hævet i forhold til tidligere sporarbejder.

**Figur 3 - Hvordan synes du, at følgende opgaver FØR sporarbejdet er blevet løst af Banedanmark og DSB? - Kystbanen**



Base: 146

Informationen under sporarbejdet var der også udbredt tilfredshed med. Det gælder særligt i Rejseplanen og på stationerne. Informationen, der blev givet undervejs i togbusserne, var det til gengæld kun 36 procent af passagererne, der var tilfredse med.

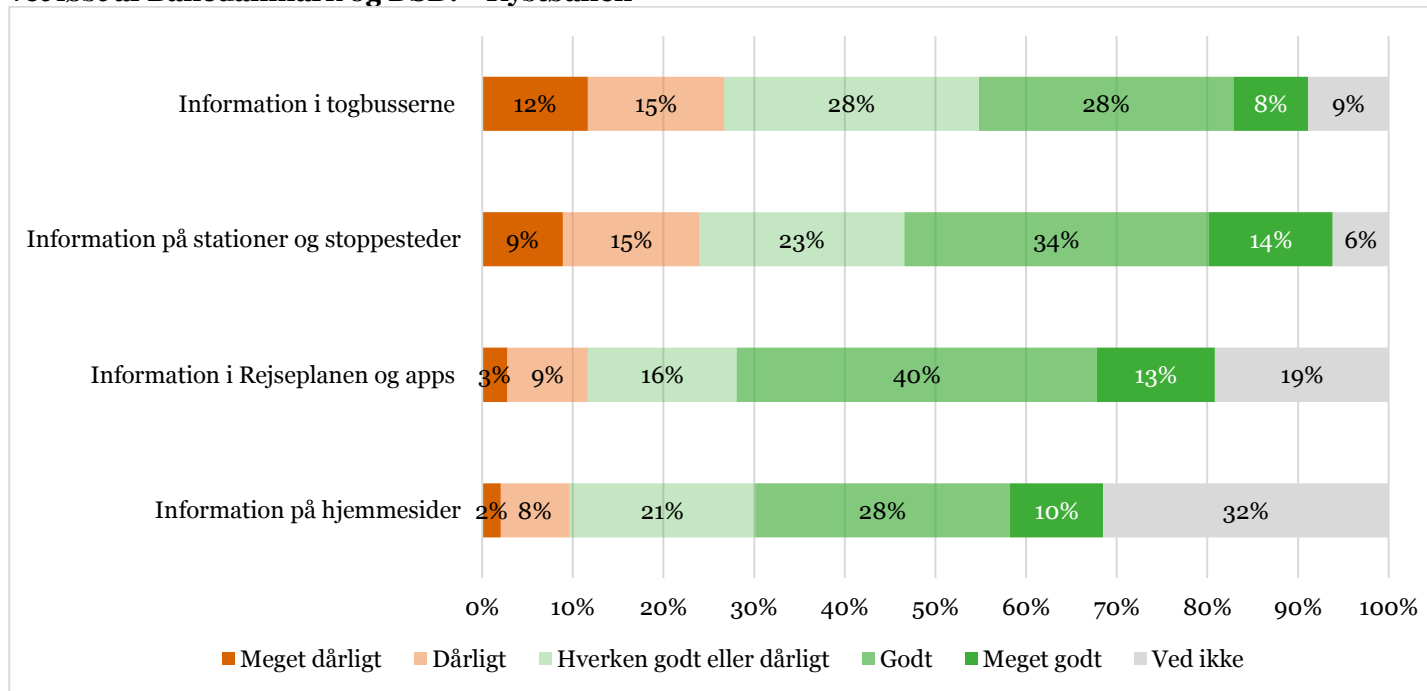
Det fremgår af figur 4, at der dog også var en del passagerer, der var direkte utilfredse med informationen i togbusserne (27 procent) og på stationerne (24 procent). De åbne besvarelser viser, at nogle oplevede, at det ikke var tydeligt, hvor på stationerne busserne afgik, og at der var flere forskellige busser/standsningmønstre. De oplevede heller ikke, at der var information om, hvornår busserne afgik, og hvornår busserne var fremme ved de forskellige stationer. Særligt manglede der information ved stationerne om, hvornår busserne holdt op med at køre om aftenen.

Ligeledes manglede der information om, hvor check ind/ud med rejsekortet skulle foregå, og hvor passagererne kunne købe billetter. Ofte var check ind/ud standen ikke placeret lige ved togbussens stoppested, og billetterne skulle flere steder købes i automater, der

var placeret på en af perronerne. Særligt for turisterne, som der er en del af på Kystbanen om sommeren, var det problematisk, at den information manglede. Der var også en del, der savnede information på engelsk.

I busserne oplevede flere, at der ikke blev givet information om, hvilken station bussen standsede ved næste gang. For de passagerer, der ikke er stedkendte, gav det anledning til usikkerhed. Her kunne informationen også med fordel gives på engelsk.

**Figur 4 - Hvordan synes du, at følgende opgaver UNDER sporarbejdet er blevet løst af Banedanmark og DSB? - Kystbanen**



Base: 146

#### Togbusserne på Kystbanen

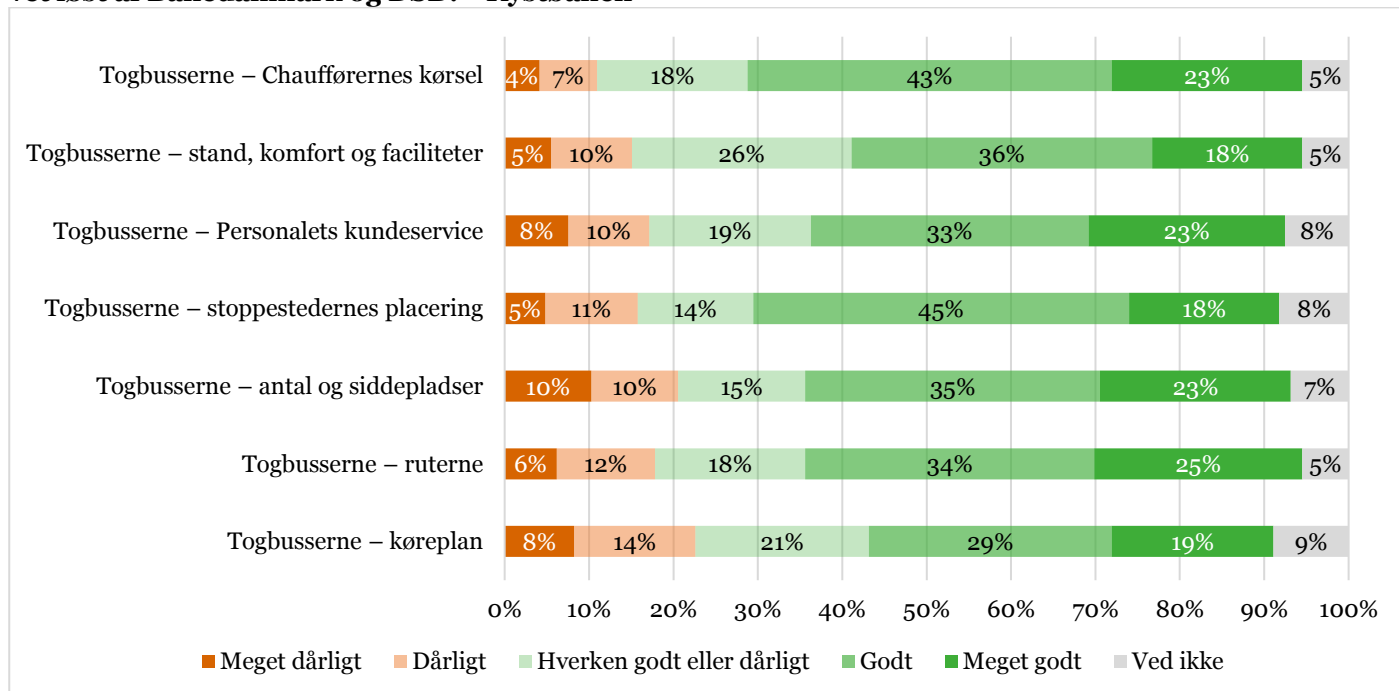
En række af forholdene ved togbusserne og deres kørsel fungerede godt for de fleste passagerer, som det fremgår af figur 5. Chaufførernes kørsel var 66 procent tilfredse med, og stoppestedernes placering var 62 procent tilfredse med. Ruterne fungerede også for de fleste: 59 procent synes, at den opgave blev løst godt.

I forbindelse med chaufførernes kørsel mener 11 procent dog, at det ikke fungerede godt. Det nævnes blandt andet, at chaufførerne ikke kendte ruterne, så passagererne måtte guide dem, og at køreegenskaberne ikke altid var så gode. Flere nævner, at der blev kørt for hurtigt og hasarderet.

Færrest var tilfredse med togbussernes køreplan – 48 procent synes, at DSB og Banedanmark havde løst den opgave godt. 23 procent syntes, at opgaven blev løst dårligt. 21 procent var utilfredse med togbussernes antal og siddepladser. I forbindelse med kapaciteten nævner en passager for eksempel: *”En togbus fra Klampenborg hvert 20. minut om aftenen. Var et mareridt. Stopfyldte busser med meget støjende svenskere. Bakken var åbent for pokker. Samtidig den varmeste sommer nogensinde. Flere gange blev passagerer efterladt i Klampenborg og Nærum.”*

Togbuspersonalets kundeservice er 56 procent tilfredse med, men i modsætning til de andre forhold, hvor der ikke er nogen større forskel i tilfredsheden uanset hvor ofte passagererne benytter Kystbanen, så er der stor forskel i opfattelsen af den leverede kundeservice. De hyppige rejsende synes i langt højere grad end de, der rejser en gang om måneden eller sjældnere, at kundeserviceopgaven er løst godt. Det hænger sandsynligvis sammen med, at de højfrekvente rejsende kender turen, og derfor ikke har det samme behov for kundeservice, som de lavfrekvente. Flere efterlyser også, at chaufførerne informerer på engelsk i sommerferieperioden, hvor der er mange turister med.

**Figur 5 - Hvordan synes du, at følgende opgaver UNDER sporarbejdet er blevet løst af Banedanmark og DSB? - Kystbanen**



Base: 146

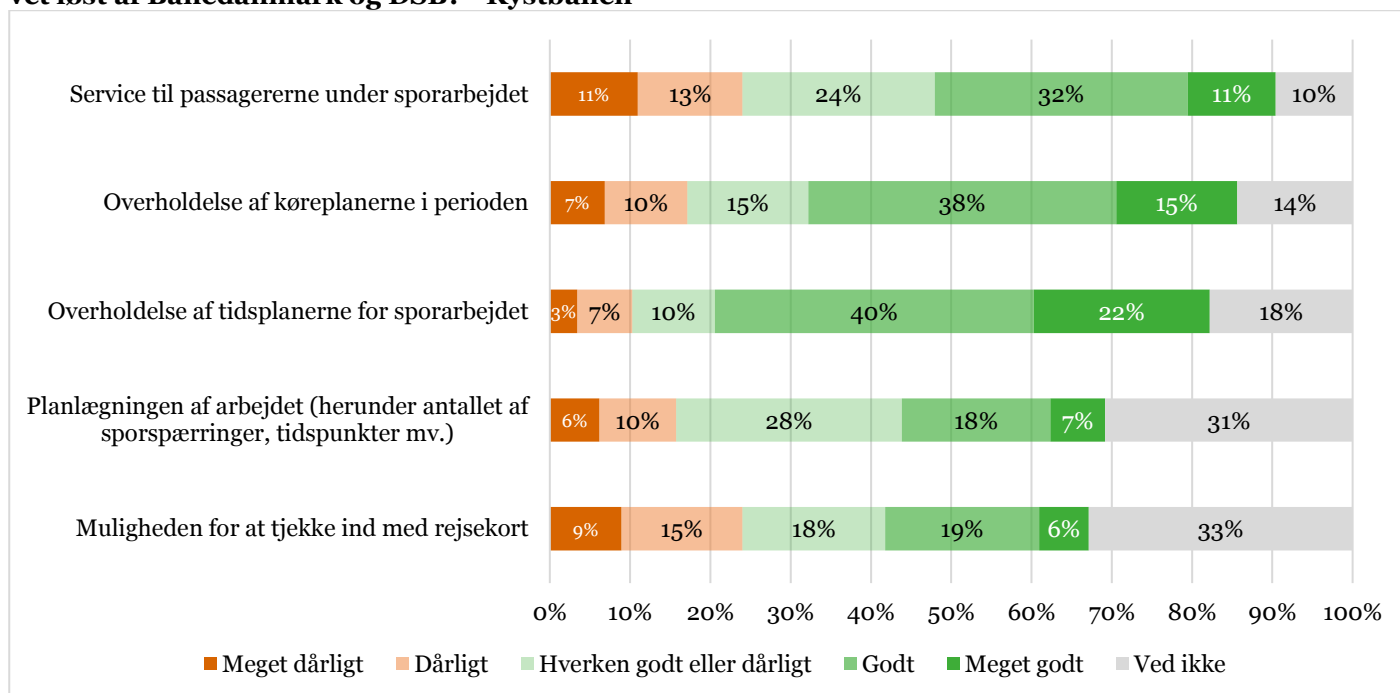
#### Andre forhold på Kystbanen

Passagererne synes overvejende godt om Banedanmark og DSB's overholdelse af tidsplanerne for sporarbejdet (62 procent synes, at det blev løst godt) og overholdelse af køreplanerne under sporarbejdet (54 procent). Se figur 6.

Der var en mere blandet oplevelse af, hvor godt selskaberne klarede servicen til passagererne under sporarbejdet. 43 procent synes, det blev klaret godt, og 24 procent synes, at det blev klaret dårligt. Af de åbne besvarelser kan vi se, at der manglede personale ved de mellemliggende stationer, og at det var et problem, at der hverken var toiletter på stationerne eller i busserne.

Dårligst løst var tilsyneladende muligheden for at tjekke ind med rejsekortet. 25 procent synes, at det fungerede godt, og 24 procent synes, at det var dårligt løst af selskaberne. Her peges der i særlig grad på check ind standernes placering, for eksempel ved Rungsted Kyst og Ryparken Station. En stor del af passagererne har dog ingen holdning til dette spørgsmål, hvilket sandsynligvis skyldes, at de ikke benytter rejsekort på deres rejse.

**Figur 6 - Hvordan synes du, at følgende opgaver UNDER sporarbejdet er blevet løst af Banedanmark og DSB? - Kystbanen**



Base: 146

### 3.2 Frederikssundsbanen

Det er de brugere, der rejser hyppigst på Frederikssundsbanen, der er mest utilfredse med afviklingen af sporarbejdet og kørslen med erstatningsbusserne. Det gælder i særdeleshed togbussernes køreplaner, ruter og antal, men også forhold som information, togbussernes stand og den oplevede service fra personalet. Blandt passagererne på Kystbanen var det samme ikke tilfældet. Noget tyder således på, at der er forhold ved planlægningen og afviklingen af sporarbejdet og togbuskørslen på Frederikssundsbanen, der har virket meget generende på de højfrekvente brugere. Sporarbejdets længde kan også have spillet ind, idet det varede ca. 13 uger på Frederikssundsbanen mod ca. 6 uger på Kystbanen. Det vil sige, at mulighederne for at undgå sporarbejdet var mindre for brugene af Frederikssundsbanen.

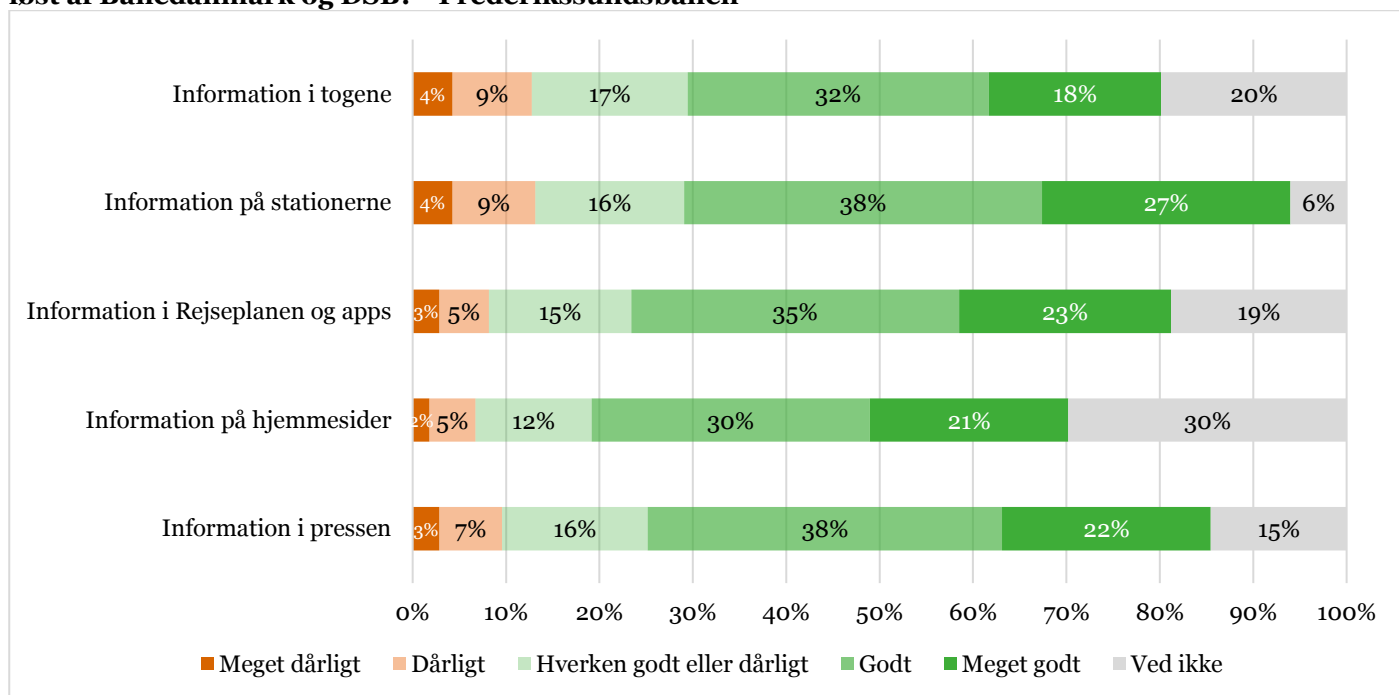
#### Information på Frederikssundsbanen

Som det fremgår af figur 7, synes de fleste af brugerne af Frederikssundsbanen, at informationen før sporarbejdet var god. 65 procent synes, at informationen på stationerne var god, og 60 procent synes, at informationen i pressen var god. På den anden side var der også 13 procent, der synes, at informationen på stationerne var dårlig, og det samme var tilfældet med informationen i togene før sporarbejdet.

Gennemgang af de åbne besvarelser viser, at mange oplevede, at sporarbejdet blev varslet i god tid, og at der var fin skiltning på stationerne om det forestående arbejde. Nogle nævner dog også, at skiltningen skulle have været tydeligere/større, og at højtalerinformation var svær at forstå, fordi kvaliteten af højtalerne er for dårlig.



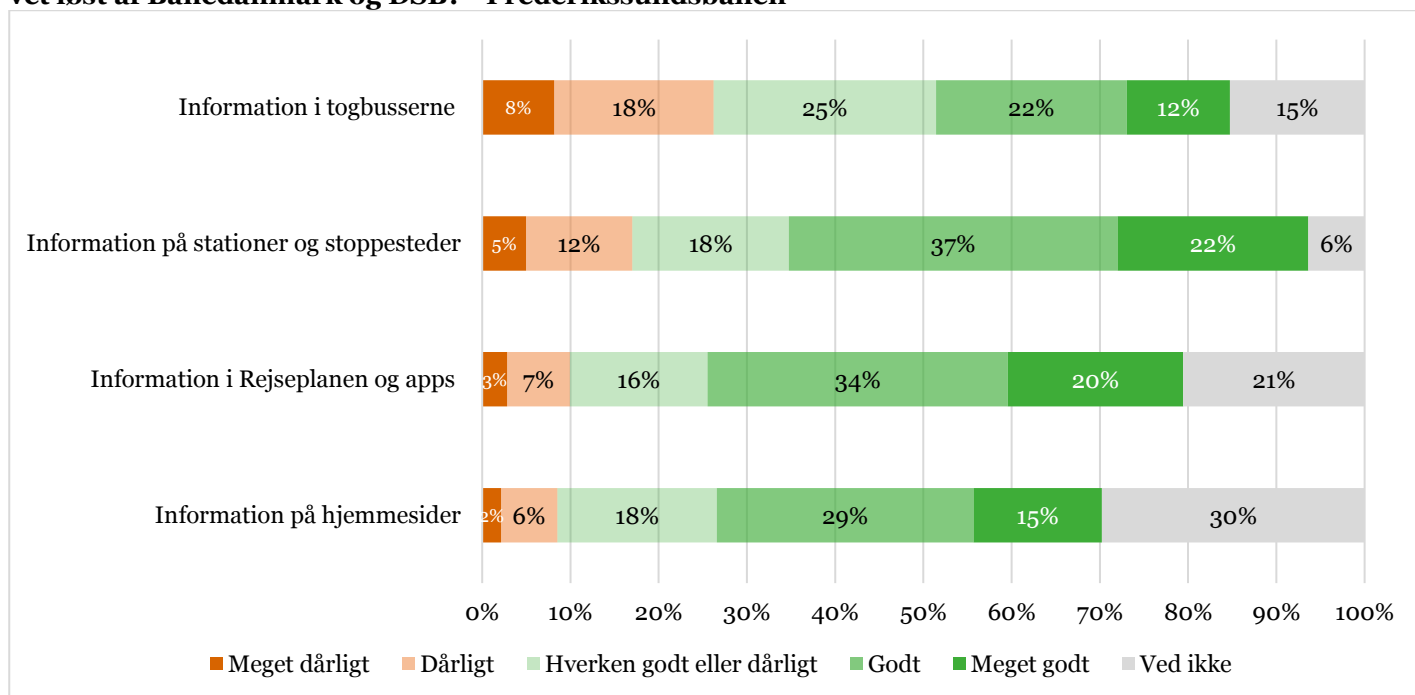
**Figur 7 - Hvordan synes du, at følgende opgaver FØR sporarbejdet er blevet løst af Banedanmark og DSB? - Frederikssundsbanen**



Base: 282

Informationen under sporarbejdet, synes flest også, er blevet løst godt, men det er også tydeligt, at der særligt i togbusserne ikke er blevet informeret tilstrækkeligt. Det fremgår af figur 8, at 33 procent synes, at informationen i togbusserne blev løst godt, men 26 procent, at den blev løst dårligt. Som det var situationen med vurderingen af informationen før sporarbejdet, er der også delte meninger om informationen på stationerne og ved stoppestederne under sporarbejdet. 49 procent synes, at det er blevet løst godt, men 17 procent synes, det blev klaret dårligt. Informationen i Rejseplanen mener 54 procent blev klaret godt. 10 procent mener, at den blev klaret dårligt. Hjemmesider bruges meget af selskaberne til at informere, men at 30 procent ikke har en holdning til informationen fra den kanal indikerer, at der er mange, der ikke søger information dér. Niveaueet for 'ved ikke' er fuldstændig identisk for Kystbanen og 'før sporarbejdet', hvilket indikerer, at selskaberne måske i højere grad skal prioritere andre informationskanaler.

**Figur 8 - Hvordan synes du, at følgende opgaver UNDER sporarbejdet er blevet løst af Banedanmark og DSB? - Frederikssundsbanen**



Base: 282

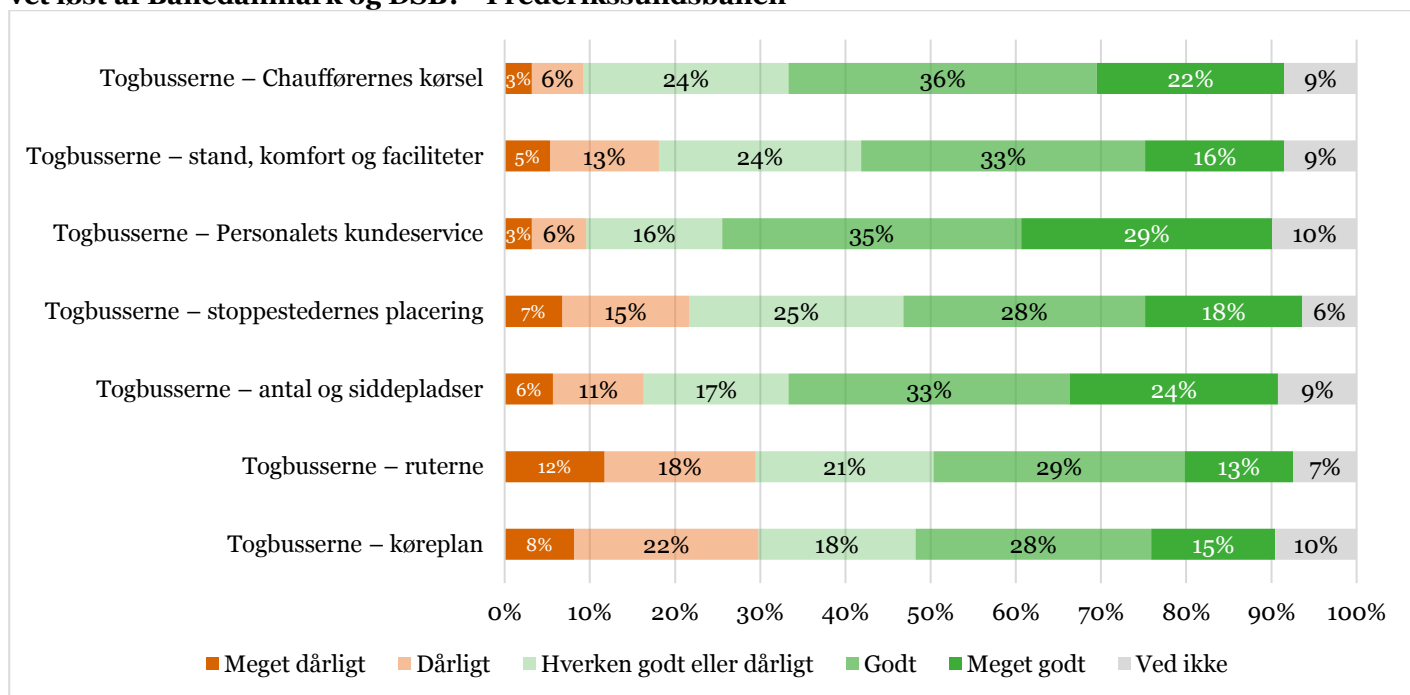
#### Togbusserne på Frederikssundsbanen

Af figur 9 fremgår det tydeligt, at en stor del af passagererne har været utilfredse med togbussernes ruter og køreplaner. Cirka 30 procent af brugerne på Frederikssundsbanen synes ikke, at DSB og Banedanmark har løst denne opgave godt. Der er dog en endnu større gruppe på henholdsvis 43 og 42 procent, der mener, at opgaven er løst godt. Det skal i den forbindelse bemærkes, at de normale brugere af Frederikssundsbanen, der ikke har benyttet togbusserne i perioden, ikke har deltaget i denne undersøgelse. Billedet er derfor muligvis ikke retvisende. Det planlagte standsningsmønster var måske i orden, men de ruter, busserne kørte, og den ekstra forlængelse af rejsetiden, det gav, var der stor utilfredshed med.

Stoppestedernes placering ved stationerne er en anden problemstilling. Der er en stor del, der er tilfredse (47 procent), men 22 procent synes ikke, placeringerne var gode. Ved flere stationer, for eksempel Ballerup, var stoppestederne placeret langt fra stationen, hvilket blandt andet betød, at der var dårlig sammenhæng til de almindelige busser. Samtidig var der dårlig skiltning om hvor, busserne kørte fra. Ofte var passagererne nødt til at gå hen på stationen for at finde ud af det, i stedet for at det stod ved stoppestederne.

To ud af tre var godt tilfredse med personalets kundeservice. Særligt de, der var placeret ved stoppestederne, får ros med på vejen, ofte fordi de var nødvendige for, at passagererne kunne finde frem til den rette bus. 58 procent synes, at antallet af togbusser var godt planlagt. Samme andel synes godt om chaufførernes kørsel. 16-18 procent synes ikke, at togbussernes standard og togbussernes antal var godt løst af DSB og Banedanmark. Særligt var der problemer med tilstrækkelig kapacitet i myldretiden. Flere har oplevet, at busserne blev fyldt, og at de ikke kunne komme med. 'De gule busser' var alt andet end komfortable på længere ture i sommervarmen.

**Figur 9 - Hvordan synes du, at følgende opgaver UNDER sporarbejdet er blevet løst af Banedanmark og DSB? - Frederikssundsbanen**



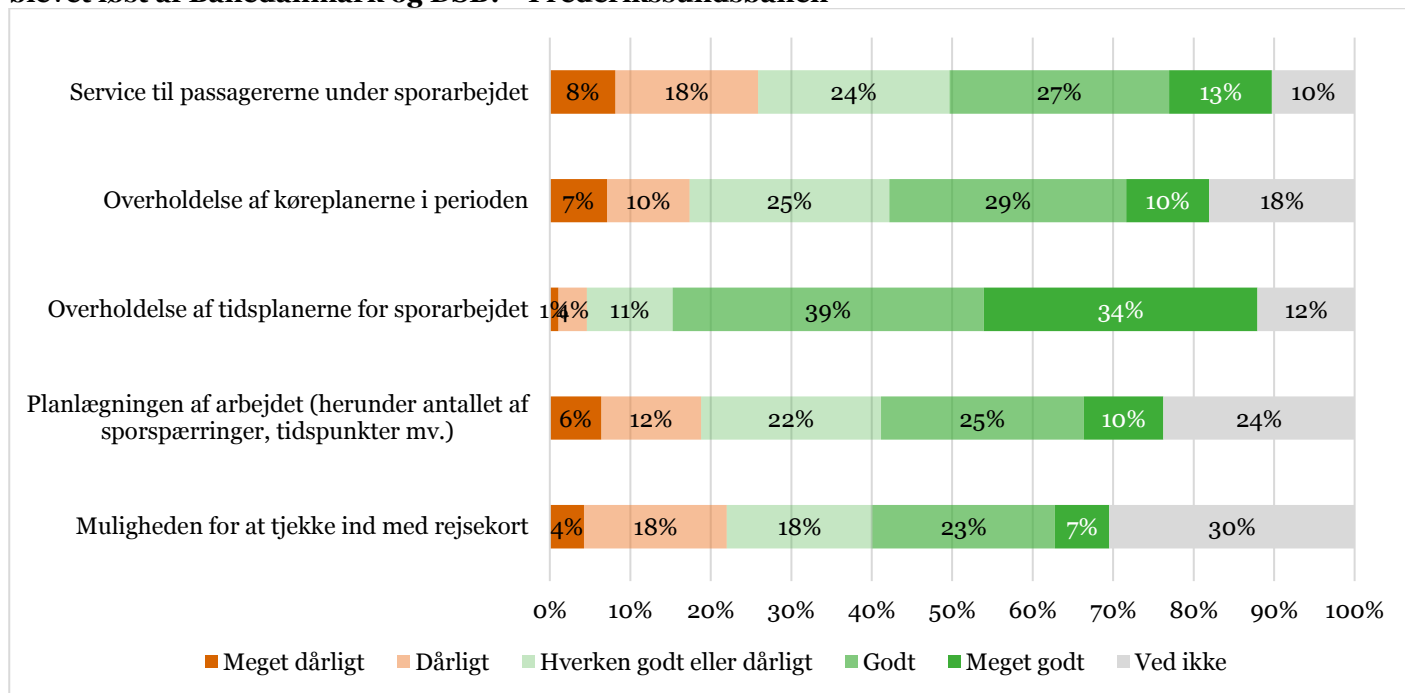
Base: 282

#### Andre forhold på Frederikssundsbanen

Som på Kystbanen er der en relativt stor del af passagererne på Frederikssundsbanen, der synes, at DSB og Banedanmark ikke har været gode til at levere service til passagererne under sporarbejdet. 26 procent synes, at selskaberne har klaret det dårligt. Heldigvis var der også 40 procent, der synes, at den leverede service var god. Se figur 10. 22 procent synes ikke, der var gode muligheder for at tjekke ind med rejsekortet, og 19 procent synes ikke, at planlægningen af sporarbejdet var god. Til gengæld var der stor tilfredshed blandt passagererne med, at tidsplanen for sporarbejdet blev overholdt.

Tjek-ind standernes placering er et ofte nævnt problem, men der har tilsyneladende været meget stor forskel fra station til station. Nogle passagerer synes det har været helt perfekt, der hvor de rejste, mens andre har haft dårlige oplevelser. Her nævnes for eksempel Ballerup, Malmparken, Herlev og Valby, som steder, hvor passagererne ikke kunne tjekke ind direkte ved bussen.

**Figur 10 - Hvordan synes du, at følgende opgaver UNDER sporarbejdet er blevet løst af Banedanmark og DSB? - Frederikssundsbanen**

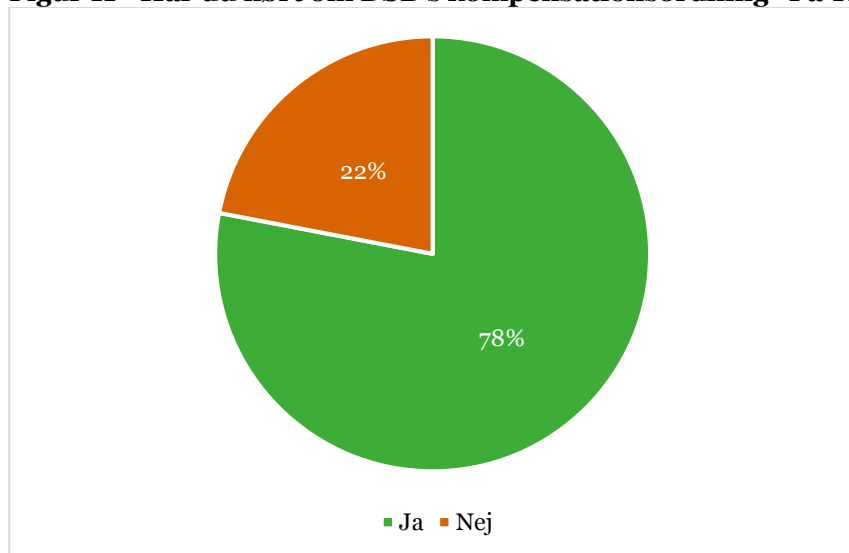


Base: 282

### 3.3 "Få tiden tilbage"

Som der fremgår af figur 11 har størstedelen af svarpersonerne fra Frederikssundsbanen hørt om kompensationsordningen "Få tiden tilbage".

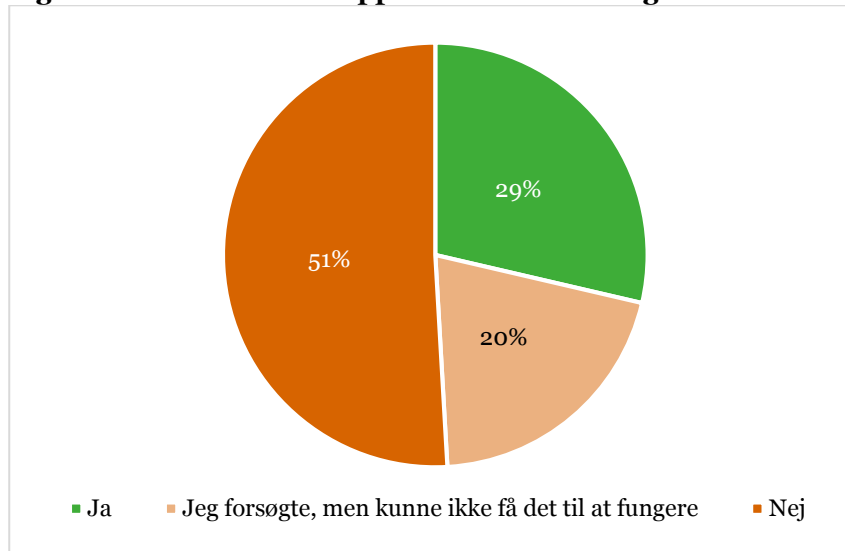
**Figur 11 - Har du hørt om DSB's kompensationsordning "Få Tiden Tilbage"?**



Base: 282

Af figur 12 fremgår, at det kun er cirka halvdelen af dem, der har hørt om appen, der har forsøgt at hente den. Og det er kun lykkedes for cirka 3 ud af 10. 20 procent har forsøgt, men har ikke kunnet få det til at fungere.

**Figur 12 - Har du hentet appen "Få Tiden Tilbage"?**



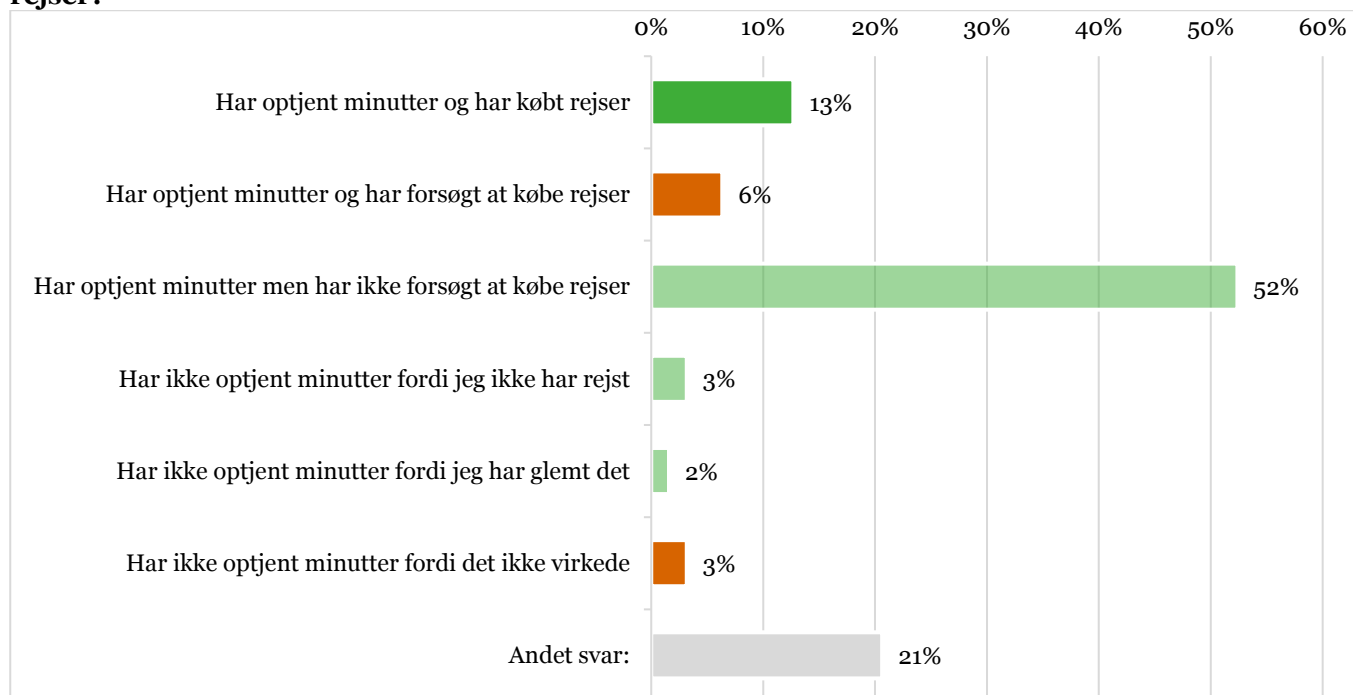
Base: 220

Af dem, der har hentet appen, er det lykkedes for 7 ud af 10 at optjene minutter, men det er kun 13 procent, der også har købt rejser. Seks procent har forsøgt at købe rejser, uden at det er lykkedes. Hovedparten har, som det fremgår af figur 13, optjent minutter, men har ikke benyttet dem. Blandt dem, der ikke har optjent minutter, angiver nogle, at det skyldes, at de ikke kunne få appen til at virke.

De, der har svaret 'andet svar', giver yderligere en nuancering:

- En del har benyttet sig af andre rejseruter, end de togbusser, der blev stillet til rådighed af DSB. De har for eksempel valgt at cykle eller er kørt i bil. Andre har taget de almindelige busser, da det var hurtigere end togbusserne eller gav en mere anvendelig rejsevej. Disse passagerer har ikke kunnet benytte "Få tiden tilbage", hvilket frustrerer dem, da mange af dem stadig har oplevet forlænget rejsetid.
- En anden gruppe kan ikke bruge den tilbudte compensation, altså de rejser, de har mulighed for at bestille, til noget. De efterlyser mulighed for at bruge minutterne på deres almindelige rejser, få godtgjort dem på deres pendlerkort eller få tilbudt mere interessante rejsemål som for eksempel Berlin, Hamborg eller Malmø.
- Endelig oplevede nogle, at appen ofte ikke virkede, og at de derfor ikke fik optjent så mange minutter.

**Figur 13 - Har du optjent minutter og forsøgt at bruge dem til at købe andre rejser?**



Base: 63

## 4. Om undersøgelsen

Vi startede vores undersøgelse af sporarbejdet over sommeren 2018 med at holde to fokusgrupper. Den ene gruppe bestod af deltagere, der havde rejst med togbus på Frederikssundsbanen, mens den anden gruppe bestod af deltagere, der havde rejst med togbus på Kystbanen.

Vi rekrutterede deltagerne gennem Passagerpulsens Passagerpanel. Paneldeltagerne fik en mail med link til et kort spørgeskema, hvor de blandt andet skulle svare på hvilken strækning, de havde rejst på, og hvor ofte, de havde rejst. Derudover indsamlede vi baggrundsinfo om køn og alder. De indsamlede informationer brugte vi til at sammensætte så varierede grupper som muligt, så vi fik indblik i oplevelsen af sporarbejdet fra forskellige typer af mennesker.

De to fokusgrupper fulgte den samme interviewguide, dog med mindre justeringer, da vi gerne ville høre erfaringerne med Få tiden tilbage-appen blandt de passagerer, der havde rejst på Frederikssundsbanen. Få tiden tilbage var en forsøgsordning, der kun var tilgængelig på Frederikssundbanen, og derfor vurderede vi ikke, at det gav mening at tage udgangspunkt i denne ordning i fokusgruppen med deltagere fra Kystbanestrækningen.

Fokusgrupperne fandt sted den 17. september 2018. Fokusgruppen med deltagere fra Frederikssundsbanen var planlagt fra klokken 16 til 18, mens fokusgruppen med deltagere fra Kystbanen var planlagt fra klokken 18.30-20.30. Begge grupper sluttede dog lidt før tid.

Efter fokusgrupperne brugte vi de konklusioner og erfaringer, vi havde fået ud af arbejdet med grupperne til at lave et spørgeskema, som blev sendt ud til Passagerpulsens Passagerpanel.

Dataindsamlingen til den kvantitative undersøgelse er gennemført ved hjælp af online spørgeskemaer på Passagerpulsens Passagerpanel.

Passagerpanelet er rekrutteret blandt brugere af kollektiv transport i hele Danmark. Passagerpanelets medlemmer har en højere gennemsnitlig brug af kollektiv transport end i landet som helhed. Da panelet er web-baseret, har det desuden en lavere forekomst af ikke-digitale brugere, end man finder i kollektiv transport generelt.

### **Fakta om den kvantitative undersøgelse**

Data er indsamlet: 24. september – 17. oktober 2018.

Målgruppe: Passagerer, der har benyttet togbus på Kystbanen eller Frederikssundsbanen i sommeren 2018.

Spørgeskema er udsendt til et udsnit af Passagerpanelet panelmedlemmer, der kunne forventes at være i målgruppen, på baggrund af deres bopæl (postnummer).

I forbindelse med besvarelsen er de personer, der ikke passer i målgruppen, blevet sorteret fra.

Udsendte invitationer: 4.655

Opnåede besvarelser brutto: 688

Svarprocent: 14,8 %

Frasorteret fordi de ikke havde besvaret alle spørgsmål: 73  
 Frasorteret fordi de ikke passede i målgruppen (rejsefrekvens): 187  
 Nettostikprøve: 428

Data anvendes uvejlet i undersøgelsen.

### Kvalitetssikring af data

Alle Passengerpulsens undersøgelser følger en række faste procedurer for at sikre en høj datakvalitet.

## 4.1 Om deltagerne i fokusgrupperne

**Tabel A – Frederikssundsbanen**

Rejsefrekvens	Billettype	Alder	Fornavn
Flere gange om ugen	Rejsekort Classic (personligt, flex eller anonymt)	33	Mette
Dagligt	Pensionistkort	66	Nina
Flere gange om ugen	Pensionistkort	67	Johan
Dagligt	Pensionistkort	69	Aase
Flere gange om ugen	Pensionistkort	71	Niels

**Tabel B – Kystbanen**

Rejsefrekvens	Billettype	Alder	Fornavn
Dagligt	Periodekort (pap eller app)	44	Tue
Nogle gange om måneden	Rejsekort Classic (personligt, flex eller anonymt)	58	Pernille
Dagligt	Kontantbillet (sms-billet, billet købt i billetsalg/på app/i billetautomat)	66	Siff
Nogle gange om måneden	Pensionistkort	67	Helle
Flere gange om ugen	Pensionistkort	68	Kinne

## 4.2 Interviewguide til fokusgrupperne

Tid	Tid – akkumuleret	Indhold
<b>10 min</b>	10 min	Præsentation Facilitator byder velkommen og introducerer formålet med dagen samt dagsorden. Herefter kort præsentationsrunde af deltagerne og deres rejsemønster på strækningen under sporarbejdet. Vigtigt at deltagerne pakker snakken om kompensation væk til efter pausen.
<b>5 min</b>	15 min	Hvad er vigtigst for dig? Deltagerne skal meget kort præsentere den ting, de synes er vigtigst at komme omkring i forbindelse med evalueringen. Formålet er, at de kan komme af med deres agenda. Facilitator skriver emner op på tavlen i overskriftsform, eksempelvis information, myldretidsdrift, sikkerhed, komfort
<b>15 min</b>	30 min	Godt og skidt I plenum: Hvilke aspekter er ellers vigtige i forbindelse med sporarbejde? Hvad har deltagerne haft gode eller dårlige erfaringer med? Hvad kunne have været bedre? Facilitator noterer emner i stil med forrige øvelse, hvis der kommer nye emner op.
<b>10 min</b>	40 min	Hvordan kan vi forbedre oplevelsen med sporarbejde?



		Deltagerne går sammen to og to. De skal nu arbejde videre indenfor et af de emner, der er skrevet op på tavlen. Deltagerne skal helst have et emne, de har personlig erfaring med. De får et stykke papir, hvorpå de skal beskrive problemet og foreslå løsninger, de godt kunne tænke sig.
<b>20 min</b>	60 min	Opsamling Deltagerne skal kort præsentere, hvad de er kommet frem til.
<b>10 min</b>	70 min	Pause
<b>5 min</b>	75 min	Præsentation af anden del Facilitator byder velkommen tilbage og fortæller, at vi nu går videre til at tale kompensation.
<b>30 min</b>	105 min	Workshops om kompensation Deltagerne arbejder på at forbedre Få tiden tilbage-app i to grupper. I gruppen med Frederikssundsbane-passagerer, går de deltagere, der har erfaring med Få tiden tilbage sammen. I gruppen med Kystbane-passagerer deles deltagerne blot i to.
<b>15 min</b>	120 min	Opsamling Deltagerne samles igen og fremlægger nu de ideer, der har fået, for hinanden. Modsatte gruppe må gerne kommentere og give feedback. Facilitator siger tak for i dag.

#### Workshop for passagerer på Frederikssundsbanen

<b>10 min</b>	85 min	Hvad er god kompensation? / Evaluering af Få tiden tilbage Deltagerne deles op: Gruppen <u>uden erfaring med Få tiden tilbage</u> skal diskutere, hvordan de optimalt set gerne vil kompenseres i perioder med sporarbejder. Alt er muligt. Gruppen <u>med erfaring med Få tiden tilbage</u> skal diskutere deres erfaringer med Få tiden tilbage og brainstorme på forslag til forbedringer.
<b>5 min</b>	90 min	Få tiden tilbage præsentation Gruppen <u>med erfaring med Få tiden tilbage</u> fremlægger deres erfaringer og løsningsforslag til appen for den anden gruppe.
<b>15 min</b>	105 min	Hvordan forbedrer vi Få tiden tilbage? Fælles diskussion af hvordan vi kan forbedre kompensationsordninger, løsningsorienteret.

#### Workshop for passagerer på Kystbanen

<b>10 min</b>	85 min	Hvad er god kompensation? Deltagerne diskuterer, hvordan de optimalt set gerne vil kompenseres i perioder med sporarbejder. Alt er muligt.
<b>10 min</b>	95 min	Få tiden tilbage Facilitator fortæller helt kort konceptet med Få tiden tilbage og besvarer eventuelle spørgsmål fra deltagerne. Herefter kan deltagerne kort give deres umiddelbare vurdering af konceptet. Facilitator fortæller også om begrænsninger i forhold til at indløse de opsparede minutter. De kan ikke bruges på S-togs-rejser og rejserne skal foregå indenfor myldretiden. Muligt at booke resten af året, rejser kan finde sted indtil udgangen af næste år.
<b>10 min</b>	105 min	Hvordan forbedrer vi Få tiden tilbage? Deltagerne skal komme med løsningsforslag til forbedringer af Få tiden tilbage. Benspænd: De er nødt til at forholde sig til den løsning, DSB er kommet med. De må gerne ændre forskellige elementer, men nogle elementer skal blive.

### 4.3 Om deltagerne i den kvantitative undersøgelse

**Tabel C - Køn**

	Frederikssunds-	
	banen	Kystbanen
Kvinde	60,3%	50,0%
Mand	39,7%	50,0%
I alt	282	146

**Tabel D - Rejsefrekvens på [strækning]**

	Frederikssunds-	
	banen	Kystbanen
4 dage om ugen eller oftere	44,0%	39,0%
2-3 dage om ugen	19,9%	14,4%
1 dag om ugen	12,1%	15,1%
1-3 dage om måneden	16,0%	11,0%
1-2 dage i kvartalet	5,7%	13,7%
Sjældnere	2,5%	6,8%
I alt	282	146

**Tabel E - Hvilken type billet anvender du normalt, når du rejser på [strækning]?**

	Frederikssunds-	
	banen	Kystbanen
Rejsekort Classic (personligt, flex eller anonymt)	33,0%	26,0%
Rejsekort Pendlerkort	3,5%	8,9%
Rejsekort Pendler Kombi	3,5%	4,8%
Periodekort (pap eller app)	29,8%	17,1%
Ungdomskort	2,5%	4,1%
Pensionistkort	25,9%	38,4%
Kontantbillet (sms-billet, billet købt i billet-salg, på app, i billetautomat)	1,1%	0,7%
Anden type billet	0,7%	0,0%
I alt	282	146

#### 4.4 Spørgeskema til den kvantitative undersøgelse

**Kære paneldeltager**

**Tak fordi du vil bidrage til evalueringen af sommerens sporarbejder.**

**Hvilken strækning rejser du på og har benyttet togbus på?**

**Har du benyttet begge strækninger, så vælg den du ofte har rejst på.**

- Frederikssundsbanen
- Kystbanen
- Ingen af disse

**Ca. hvor ofte rejser du på [strækning]?**

- 4 dage om ugen eller oftere
- 2-3 dage om ugen
- 1 dag om ugen
- 1-3 dage om måneden
- 1-2 dage i kvartalet
- Sjældnere

**Hvilken type billet anvender du normalt, når du rejser på [strækning]?**

- Rejsekort Classic (personligt, flex eller anonymt)
- Rejsekort Pendlerkort
- Rejsekort Pendler Kombi
- Periodekort (pap eller app)
- Ungdomskort
- Pensionistkort
- Kontantbillet (sms-billet, billet købt i billetsalg på appi billetautomat)
- Anden type billet

**Hvordan synes du alt-i-alt, at sporarbejdet og erstatningskørslen med bus på [strækning] er forløbet?**

- Meget godt
- Godt
- Hverken godt eller dårligt
- Dårligt
- Meget dårligt
- ikke

**Hvordan synes du, at følgende opgaver FØR sporarbejdet er blevet løst af Banedanmark og DSB?**

(Svarmuligheder: Meget dårligt, Dårligt, Hverken godt eller dårligt, Godt, Meget godt, Ved ikke)

- Information i pressen
- Information på hjemmesider
- Information i Rejseplanen og apps
- Information på stationerne
- Information i togene

**Hvordan synes du, at følgende opgaver UNDER sporarbejdet er blevet løst af Banedanmark og DSB?**

(Svarmuligheder: Meget dårligt, Dårligt, Hverken godt eller dårligt, Godt, Meget godt, Ved ikke)

- Information på hjemmesider
- Information i Rejseplanen og apps
- Information på stationer og stoppesteder
- Information i togbusserne

**Hvordan synes du, at følgende opgaver UNDER sporarbejdet er blevet løst af Banedanmark og DSB?**

(Svarmuligheder: Meget dårligt, Dårligt, Hverken godt eller dårligt, Godt, Meget godt, Ved ikke)

- Togbusserne – køreplan
- Togbusserne – ruterne
- Togbusserne – antal og siddepladser
- Togbusserne – stopstedernes placering
- Togbusserne – Personalets kundeservice
- Togbusserne – stand, komfort og faciliteter
- Togbusserne – Chaufførernes kørsel

**Hvordan synes du, at følgende opgaver UNDER sporarbejdet er blevet løst af Banedanmark og DSB?**

(Svarmuligheder: Meget dårligt, Dårligt, Hverken godt eller dårligt, Godt, Meget godt, Ved ikke)

- Muligheden for at tjekke ind med rejsekort
- Planlægningen af arbejdet (herunder antallet af sporspæringer, tidspunkter mv.)
- Overholdelse af tidsplanerne for sporarbejdet
- Overholdelse af køreplanerne i perioden
- Service til passagererne under sporarbejdet

**Er der noget af det, som er blevet løst godt, du har lyst til at uddybe?**

Ja, notér: \_\_\_\_\_  
Nej

**Er der noget af det, som er blevet løst dårligt, du har lyst til at uddybe?**

Ja, notér: \_\_\_\_\_  
Nej

**Er der nogle af forholdene ved sporarbejdet som du har konkrete forslag til hvordan DSB og Banedanmark kan løse bedre? Du kan vælge op til 3 forhold.**

- Information i pressen
- Information på hjemmesider
- Information i Rejseplanen og apps
- Information på stationerne
- Information i togene
- Information i togbusserne
- Togbusserne – køreplan
- Togbusserne – ruterne
- Togbusserne – antal og siddepladser
- Togbusserne – stopstedernes placering
- Togbusserne – Personalets kundeservice
- Togbusserne – stand, komfort og faciliteter

- Togbusserne – Chaufførernes kørsel
- Muligheden for at tjekke ind med rejsekort
- Planlægningen af arbejdet (herunder antallet af sporspærringer, tidspunkter mv.)
- Overholdelse af tidsplanerne for sporarbejdet
- Overholdelse af køreplanerne i perioden
- Service til passagererne under sporarbejdet
- Ingen af disse

*For hvert af ovenstående emner/forhold var der efterfølgende et 'skriv-selv' spørgsmål som dette eksempel:*

**Hvordan foreslår du, at DSB og Banedanmark blive bedre til at løse forholdene omkring Information i pressen?**

---



---



---



---



---

*Til de passagerer, der rejste på Frederikssundsbanen:*

**Har du hørt om DSB's kompensationsordning "Få Tiden Tilbage"?**

- Ja
- Nej

**Har du hentet appen "Få Tiden Tilbage"?**

- Ja
- Jeg forsøgte, men kunne ikke få det til at fungere
- Nej

**Har du optjent minutter og forsøgt at bruge dem til at købe andre rejser?**

- Har optjent minutter og har købt rejser
- Har optjent minutter og har forsøgt at købe rejser
- Har optjent minutter men har ikke forsøgt at købe rejser
- Har ikke optjent minutter fordi jeg ikke har rejst
- Har ikke optjent minutter fordi jeg har glemt det
- Har ikke optjent minutter fordi det ikke virkede
- Andet svar: \_\_\_\_\_

**Hvor tilfreds er du med muligheden for at bruge dine optjente minutter?**

- Meget utilfreds
- Utilfreds
- Hverken tilfreds eller utilfreds
- Tilfreds
- Meget tilfreds
- Ved ikke

**Hvor tilfreds er du alt i alt med "Få Tiden Tilbage"?**

- Meget utilfreds
- Utilfreds
- Hverken tilfreds eller utilfreds

- Tilfreds
- Meget tilfreds
- Ved ikke

**Har du nogle forslag til forbedringer af ”Få Tiden Tilbage”?**

- Ja, notér: \_\_\_\_\_
- Nej

**Hvordan foretrækker du at blive kompenseret i forbindelse med sporarbejder, hvor der i en periode indsættes togbusser?**

- Reduceret pris
- Udvidet gyldighedsområde for periodekort
- Mulighed for at få billetter til andre rejser
- Mulighed for at optjene point til andre produkter fx kioskvareer og oplevelser
- Andet svar: \_\_\_\_\_

**Er du...**

- Kvinde
- Mand

**Hvad er din alder?**

\_\_\_\_\_

**Tak for at du besvarede spørgsmålene. Det giver os mulighed for at gå i dialog med selskaberne.**

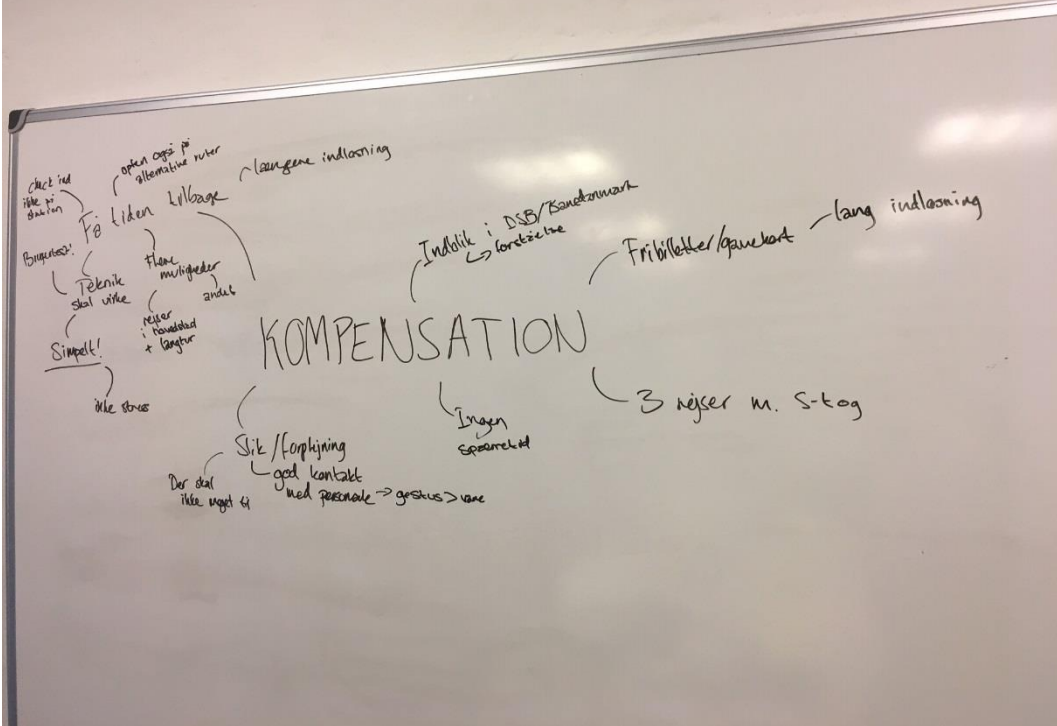
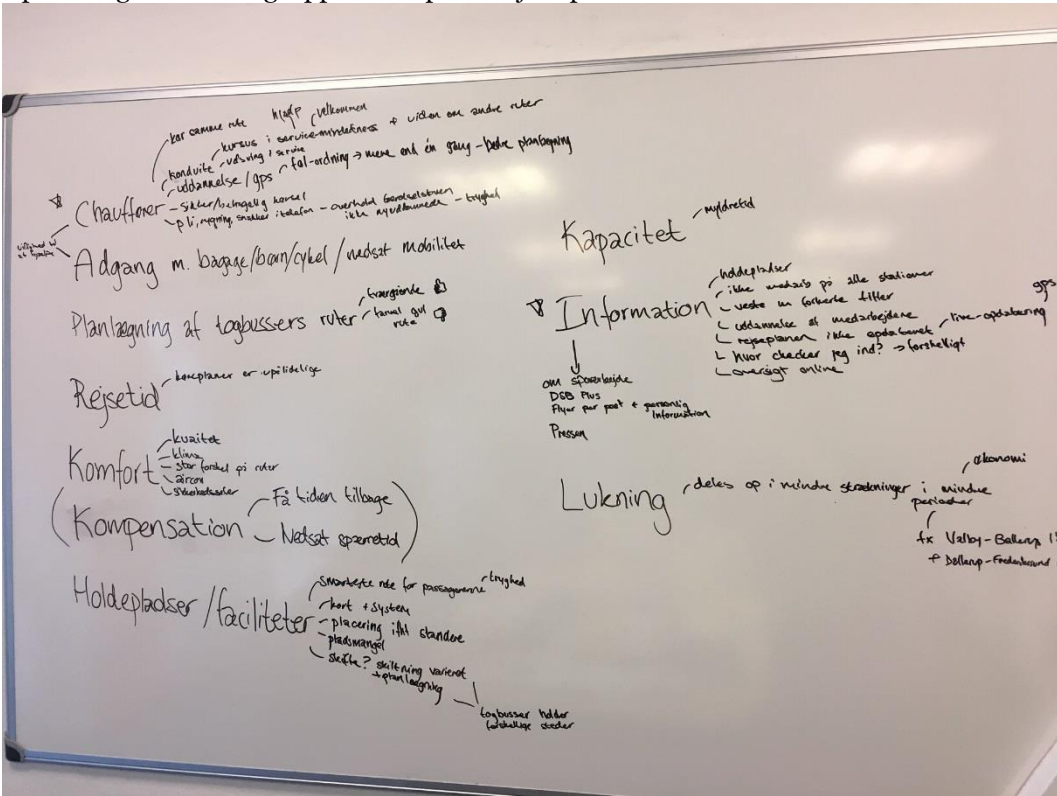
**Resultaterne fra undersøgelsen vil kunne findes på vores hjemmeside fra midten af november 2018.**

**Med venlig hilsen,**

**Passagerpuls**

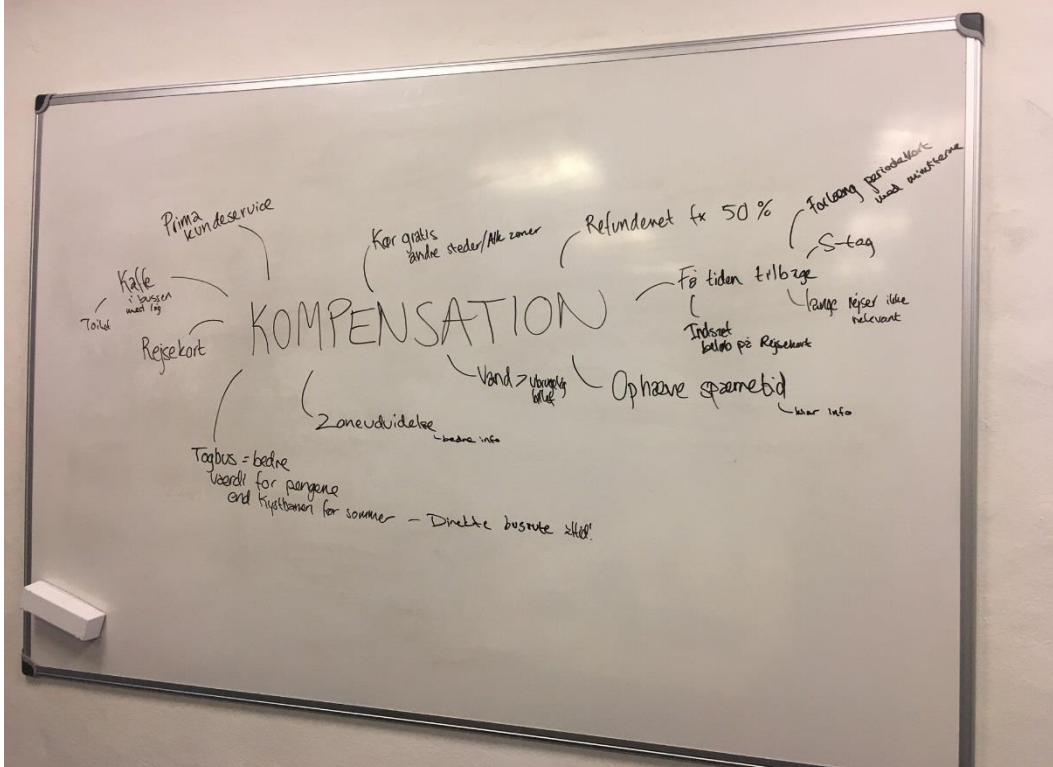
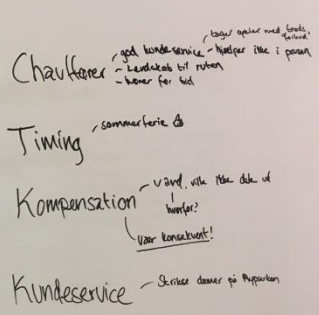
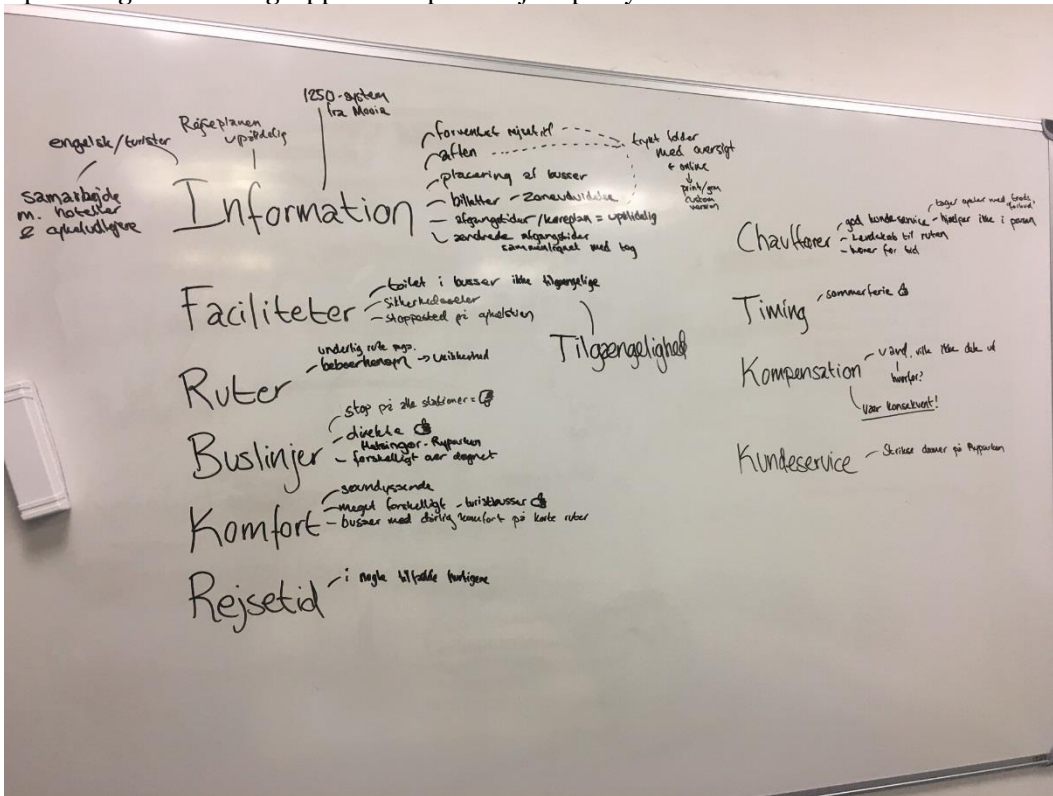
# 5. Bilag

Opsamlinger fra fokusgruppen om sporarbejdet på Frederikssundsbanen.





Opsamlinger fra fokusgruppen om sporarbejdet på Kystbanen





## 6. Om Passagerpulsen

### Kort om Passagerpulsen

Passagerpulsen er passagerernes uafhængige stemme i bus, tog og metro. Vi er en del af Forbrugerrådet Tænk, og er sat i verden for at forbedre den kollektive transport for passagererne. Vi informerer om passagerernes rettigheder og hjælper dem til at træffe et godt valg.

I Passagerpulsen lytter vi til passagererne, laver undersøgelser og indsamler viden på tværs af transportformer, selskaber og geografi. Udgangspunktet er altid passagerens samlede rejse, deres ønsker, behov og rettigheder.

Forbedringer skaber vi ved at synliggøre passagerernes oplevelser og behov, og gå i dialog med selskaber, operatører og politikere om dem.

### Tidligere undersøgelser

- Passagerpulsens Kundeservicepris (oktober 2018)
- Passagerernes ønsker til kundeservice (oktober 2018)
- Unges behov og ønsker til kollektiv transport (september 2018)
- Driftsforstyrrelser i Metroen (august 2018)
- Ansvar for og årsager til togforsinkelser (august 2018)
- Ældre passagerers ønsker og behov for faciliteter ved stationer og i tog/metro (juli 2018)
- Ældre passagerers ønsker og behov for faciliteter ved busstoppesteder og i busser (juli 2018)
- Passagerernes oplevelser med sporarbejder på rejsen (juni 2018)
- Udviklingen i togpassagerers tilfredshed i Danmark og UK (juni 2018)
- 5. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (juni 2018)
- Passagerernes brug af og tilfredshed med rejsekortet (maj 2018)
- Passagerernes brug af andre billettyper end rejsekort (april 2018)
- Passagerernes oplevelse af sammenhæng i køreplaner (februar 2018)
- 4. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (december 2017)
- Buspassagerers rettigheder ved forsinkelser (oktober 2017)

### Redaktion

Analyseansvarlig: Lars Wiinblad

Analysemedarbejder: Anders Albrechtsen

Studentermedarbejder: Casper Frøkjær Iuul

Politisk medarbejder: Rasmus Markussen

Kommunikationsmedarbejder: Christina Vejsgaard

Ansvarshavende redaktør: Laura Kirch Kirkegaard

Foto: Anette Sønderby Madsen

Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk

Fiolstræde 17B

Postboks 2188

1017 København K

Tlf.: +45 77 41 77 41

Mail: [passagerpulsen@fbr.dk](mailto:passagerpulsen@fbr.dk)

Web: [passagerpulsen.taenk.dk](http://passagerpulsen.taenk.dk)



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

FEMINISM  
IS FOR  
EVERYONE

SPORTIE  
23

Academylooks