

Passagerernes 10 bud til bedre stationer

Forbrugerrådet
Tænk

Passagerpuls

Nyt liv på stationerne

De danske tog- og busstationer er med til at få vores hverdag og vores land til at hænge sammen. Det er på stationen, at vi venter på toget eller bussen, når vi skal på arbejde og hjem igen. Det er herfra, vi drager på besøg hos familie og venner i andre byer og landsdele.

Stationen er ansigtet på den kollektive transport. Om den er ren, pæn og bemannet eller beskidt, slidt og tom betyder meget for, hvordan vi oplever at køre med bus og tog. Og om der er et toilet, en elevator eller en parkeringsplads, kan for nogle passagerer være afgørende for, om de overhovedet har muligheden for at vælge den kollektive transport. Dermed spiller stationerne også en vigtig rolle for den grønne omstilling af transporten, som er nødvendig, hvis Danmark skal opfylde sine klimamål.

I de fem, år Passagerpulsens har været i gang, har vi gentagne gange undersøgt passagerernes oplevelse af stationerne. Det står klart, at passagererne oplever væsentlige udfordringer på de danske stationer. Det hænger blandt andet sammen med, at toiletter, billetsalg og kiosker over de seneste 10-20 år er lukket på mange stationer.

Vores arbejde viser samtidigt, at der er et stort potentiale for at forbedre passagerernes oplevelser på stationerne og hermed af den samlede kollektive transport. I en tid, hvor store opgraderinger af jernbanen vil føre til forstyrrelser for passagererne over de næste mange år, er stationerne et sted, hvor selv mindre forbedringer kan øge passagerernes tilfredshed.

I løbet af september 2019 har Passagerpulsens sat ekstra fokus på de danske stationer. Vi har blandt andet bedt passagererne om at melde ind via billeder og kommentarer, hvor de oplever, at stationerne mangler en kærlig hånd. Det er blevet til over 100 billeder og tusindvis af kommentarer.

Mange aktører kan og skal sørge for vedligeholdelse og udvikling af stationerne. DSB, Banedanmark, regioner og kommuner har hvert deres ansvar, og rundt omkring i landet er der eksempler på, at iværksættere, fonde, foreninger og lokalsamfund har bidraget til at skabe nyt liv i stationerne.

Tre indsatsområder

Politikerne har dog et særligt ansvar for rammerne omkring stationerne. På baggrund af vores arbejde og erfaringer peger vi på tre områder, hvor man kan sætte ind:

- Ryd op i ansvarsfordelingen, så ansvaret for vedligehold og udvikling af stationen og det omkringliggende område bliver mere samlet. Det er oplagt at lade sig inspirere af rapporten 'Analyse af danske jernbanestationer' fra McKinsey & Company og Struensee fra april 2017
- Lav en samlet plan og strategi for stationsmiljøerne, herunder for inddragelse af andre parter i at puste liv i stationerne
- Skab incitamenter for de relevante aktører, som fremmer udviklingen af trygge og attraktive stationsmiljøer. Det er oplagt at lade sig inspirere af, hvordan man i Sverige har etableret et stationsejende selskab, Jernhusen, der driver en række af de svenske stationer med formålet at få flere, tilfredse passagerer.



15 udvalgte stationer, der trænger til en kærlig hånd

På baggrund af passagerernes kommentarer, billeder og en række af vores undersøgelser af passagerernes ønsker, behov og oplevelser af stationerne peger vi i det følgende på passagerernes 10 bud på bedre stationer. Vi præsenterer også de 5 stationer, passagererne peger på, som de, der har størst behov for forbedringer.

DSB S-tog:

- Åmarken
- Sydhavn
- Nørrebro
- Nørreport
- Glostrup

DSB fjern- og regionaltog:

- Jyderup
- Holbæk
- Vordingborg
- Kokkedal
- Køge

Arriva:

- Tønder
- Tønder Nord
- Skærbæk
- Spangsbjerg
- Nørre Nebel

Følgende undersøgelser ligger til grund for de 10 bud og de 15 udvalgte stationer:

- De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (2016-2018)
- Passagerernes ønsker til stationer (2016)
- Ældre passagerers ønsker og behov for faciliteter ved stationer og i tog/metro (2018)
- Passagerernes oplevelse af tryghed på stationerne (2019)
- Passagerernes oplevelse af utryghed på stationer – kvalitativt studie (2019)

Find ovenstående undersøgelser på vores hjemmeside og læs mere om passagerernes ønsker og behov til stationer. Ud over ovennævnte er passagerernes billeder og kommentarer fra Passagerpulsens kampagne om stationer, indsamlet i september 2019, indgået i vurderingen.

1

Sørg for nem kontakt til personale

Mange passagerer oplever, at mangel på muligheder for at komme i kontakt med personale skaber utryghed - og 39 procent siger, at mulighed for kontakt til personale har stor eller afgørende betydning for deres tryghed. Tidligere var der billetsalg eller andet på stationen, men det er mange steder fjernet.

Gør det nemt at komme i kontakt med personale på alle tider af døgnet, helst med synligt personale og/eller betjent billetsalg, kiosk, toilet med videre. Er det ikke muligt, er det vigtigt, at de eksisterende kontaktmuligheder, såsom DSB's døgnåbne telefonnummer, tydeliggøres for eksempel via tydelige opslag eller mærkater både på stationerne og i togene. Om aftenen og natten kan der være lang tid mellem togene, så der er det vigtigt, at telefonnummeret er nemt at finde.

Man kan også lade sig inspirere af Metroens gule opkaldspunkt, som skaber direkte kontakt til en medarbejder, når man trykker på den. Omend den slags løsninger også skal tydeliggøres over for passagererne, så de ved, at de eksisterer.

Derudover kan man lade sig inspirere af Tunnelbanen i Stockholm, hvor der i alle tog er henvisninger til et 'tryghedsnummer'.

2

Gør det nemt at lave fejlmeldinger

Passagererne oplever, at der kan gå lang tid, før ting bliver repareret eller udskiftet. Der er også en del passagerer, der er i tvivl om, hvem de skal henvende sig til, hvis de oplever, at noget er gået i stykker, eller som skal ordnes.

Gør det nemt for passagererne at give besked om fejl og mangler via én indgang på tværs af ansvarsområdet. Det skal være tydeligt på stationen, hvor og hvordan passagererne kan få kontakt, hvis de vil melde, at noget er galt eller skal ordnes.

Efterfølgende er det vigtigt at give passagererne - særligt anmelderen - en kvittering for, at anmeldelsen er modtaget, og at man tager sig af sagen. Gerne med information om, hvornår man kan forvente, at det er bragt i orden. På samme måde som DSB sætter klistermærker, hvor der står 'Er anmeldt' på tog, hvor der er malet med graffiti. Passagerpulsens undersøgelser af brugerinddragelse viser, at tilbageløb er vigtigt for passagerernes oplevelse af, at deres bidrag er modtaget.

3

Giv adgang til toiletter

Passagererne er meget frustrerede over, at mulighederne for at komme på toiletet er så forsvindende få efterhånden. Cirka 40 procent af toiletterne på DSBs stationer er nedlagt over de seneste 10 år.

Gør det igen muligt at komme på toilet på de fleste busterminaler og stationer. Særligt vigtige er endestationer og knudepunkter, hvor passagererne ofte skal vente.

Er det ikke muligt, at stationen har sit eget toilet, skal der laves samarbejde med en kiosk eller butik på eller i nærheden af stationen om, at brugere af den kollektive transport kan bruge deres faciliteter.

4

Priorité

rengøring og vedligehold

Nedslidte og beskidte stationer sender et signal om, at der ikke nogen, der tager et ansvar for stationen eller passagererne. Er stationerne nedslidte, øger det også risikoen for, at passagererne behandler faciliteterne og hinanden dårligt.

Rene og vedligeholdte stationer øger passagerernes tryghed og lyst til at passe på stationerne. Sørg for fortsat at prioritere løbende vedligehold og rengøring, fjernelse af graffitihærværk, reparation af ituslåede vinduer, fliser og så videre.

Det bør også være nemt for passagererne at indberette skader og manglende rengøring, så der hurtigst muligt kan blive taget hånd om problemerne.

Udsmykning af stationer, perrontunneller og lignende minimerer risikoen for graffiti. Samtidigt er det med til at give passagererne en positiv oplevelse i ventetiden, så den føles kortere, og tilfredsheden med rejsen bliver derfor større.

5

Skab mere lys

Mørke skaber utryghed, når vi ikke kan se vores omgivelser tydeligt.

Skab mere og bedre lys. Der skal etableres belysning, så der ikke er mørke hjørner eller passager på stationen og de omkringliggende områder og adgangsveje. Der bør være stort fokus på at få udskiftet defekte pærer og lamper hurtigst muligt, og der bør desuden være fokus på at skabe god belysning, der bidrager til at gøre stationen tryk og indbydende.

Farver eller kunst på væggene, installationer og lignende kan også bidrage til at gøre stationen tryk og imødekommende.

6

Sørg for bænke og læ

Blandt ældre passagerer og passagerer med gangbesvær er der stort behov for at kunne sidde ned i læ, mens de venter på bussen eller toget.

Sørg for, at man kan hvile sine ben og være i læ, uanset om der er tale om et trinbræt eller en metrostation. Der skal være bænke at sidde på og ventesale, skure eller lignende, hvor passagererne kan stå i læ for vind og vejr.

Behovet for siddepladser og læ er naturligvis størst på de steder, hvor passagererne kan risikere at skulle vente længe på toget. Og omfanget af bænke og læskure skal naturligvis skaleres til antallet af brugere af stationen.

Endelig er det vigtigt, at det er muligt at få trafikinformation for eksempel om forsinkelser, når man opholder sig i venteområderne. Der skal altså være højttalere og skærme i læskure og lignende.

7

Gør det nemt at finde vej

Mange passagerer oplever, at det kan være svært at finde den rigtige perron eller det rigtige busstoppested på stationen. Skiltene er for små, for utydelige eller slet ikke til stede. Det kan gøre det stressende at være på stationen, og det kan i værste fald føre til, at man ikke når sin bus eller sit tog.

Gør det nemt at finde vej til den rigtige bus eller tog, uanset om rejsen starter det pågældende sted, eller om man skifter mellem transportmidlerne. Det kræver god skiltning, way-finding og oversigtstavler.

Informationen skal være let tilgængelig selv for passagerer, der ikke har eller bruger en smartphone.

God og tydelig skiltning kræver et tæt samarbejde mellem forskellige myndigheder og ejere - det vil sige DSB, Banedanmark, kommunen og eventuelt flere. Foregår adgangen til stationen for eksempel gennem et indkøbscenter, så er det vigtigt, at der er tydelig skiltning inde i centeret, og at informationen er placeret med udgangspunkt i brugernes behov og brugsmønstre.

8

Sørg for gode adgangsforhold

Elevatorer, adgangsramper, ledelinjer og den korrekte perronhøjde er afgørende for, om mennesker i kørestol, med rollator eller barnevogn kan komme med den kollektive transport. Mange passagerer oplever dog, at elevatoren ofte er i stykker, og at der somme tider kan gå lang tid, før den bliver repareret. Sørg for hurtig reparation af defekte elevatorer og indret perroner og det øvrige stationsområde, så det er tilgængeligt for alle.

Skab gode adgangsveje både for gående, cyklister og bilister (de steder, hvor det er relevant). Lav tilstrækkelig med cykelparkering så tæt på stationen som muligt – og det skal være muligt at få låst sin cykel inde, så risikoen for tyveri mindskes.

Ordentlige adgangsforhold kræver, at forskellige myndigheder og ejere arbejder sammen. Det gælder eksempelvis DSB, DSB Ejendomme, kommunen og Bane-danmark.

9

Styrk indsatsen mod asocial adfærd

Togselskaber, kommuner, politiet og andre bør samarbejde om at håndtere asocial adfærd, seksuel chikane, trusler og overgreb på stationer. Det kan for eksempel ske via personale, kampagner eller nemme, synlige kontaktmuligheder.

Lokalsamfundet omkring stationerne, for eksempel skoler, fritidsklubber eller lokale erhvervsdrivende, bør så vidt muligt inddrages i indretningen af stationerne. Dette kan bidrage til et større ejerskab blandt brugerne samt en større opmærksomhed på, at alle har et ansvar for at gøre stationen til et rart sted at være.

10

Skab mere liv på stationerne

Mange steder står de smukke stationsbygninger tomme og forladte, fordi billet-salget og kiosken er lukket. Der er dog flere gode eksempler på, at samarbejde mellem selskaber, kommuner, iværksættere, fonde, foreninger, lokalsamfund med flere puster nyt liv i stationerne og gør dem til en del af lokalmiljøet.

Udbred de gode eksempler og skab liv i stationerne i form af caféer, butikker, foreningslokaler, biblioteker, borgerservice, servicetilbud, med videre.

Derudover kan man lade sig inspirere af Transport for Wales, der gennem deres Community Rail Partnerships og Station Adoption Scheme samarbejder struktureret med lokalsamfund, erhvervsliv, grupper og enkeltpersoner om at skabe den bedste jernbane i Storbritannien sammen.

Skal vi sammen
gøre stationerne
rare at være på?

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpuls