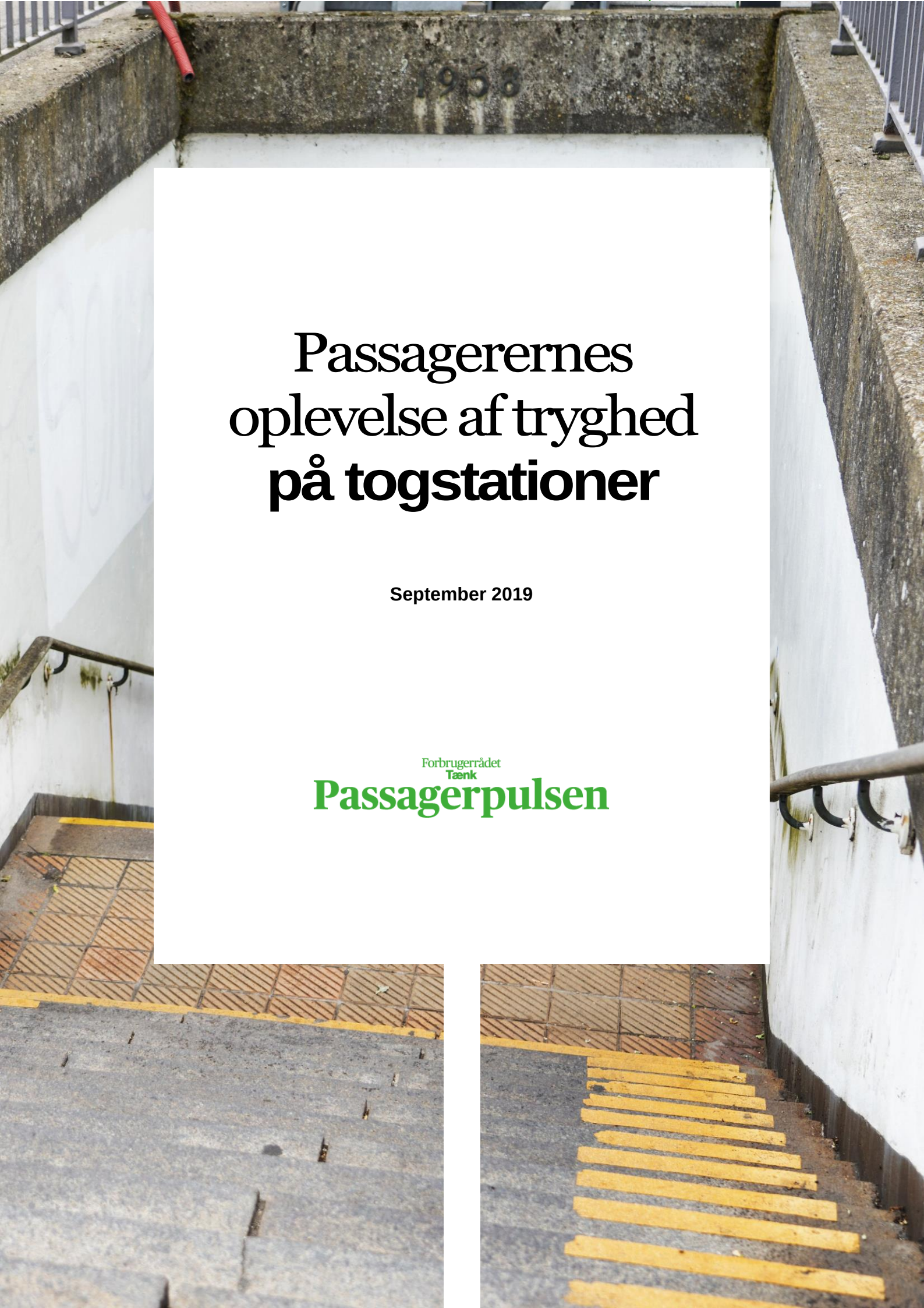




Passagerernes oplevelse af tryghed på togstationer

September 2019

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpuls

Indhold

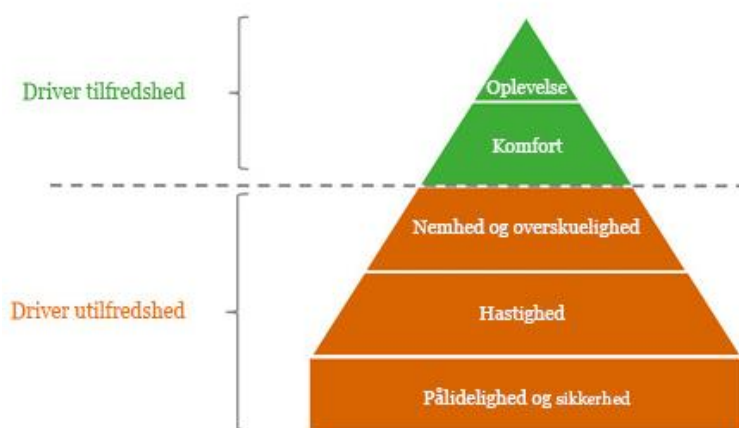
1. Forord.....	3
2. Resumé.....	5
3. Konklusion og anbefalinger	7
3.1 Konklusion	7
3.2 Anbefalinger	8
4. Resultater.....	10
4.1 Oplevelse af utryghed	10
4.2 Årsager til utryghed	14
4.3 Påvirkning fra medpassagererne.....	16
4.4 Muligheder for at komme i kontakt med personale på stationerne.....	18
4.5 Relevante resultater fra andre undersøgelser	21
4.6 Muligheder for telefonisk henvendelse til togselskaberne	24
5. Om undersøgelsen.....	25
5.1 Metodebeskrivelse	25
5.2 Om deltagerne i undersøgelsen	25
5.3 Spørgeskema	27
6. Om Passagerpulsen	31

1. Forord

Stationen er ofte det først og sidste indtryk af vores togrejse. Det er på stationen, at vi samles, står på og står af på alle tider af døgnet, og det er her, vi venter, når der er forsinkelser. Om vi er trygge eller ej, når vi er på stationen, har derfor betydning for vores oplevelse af togrejsen – og for om vi overhovedet har lyst til at begive os af sted.

Pålidelighed og sikkerhed er, som det fremgår af 'Passagerernes Behovspyramide'¹, en grundlæggende forudsætning for, at passagererne vil bruge den kollektive transport. Pålidelighed og sikkerhed dækker både over sikkerhed for at komme frem til tiden, men også fysisk og psykisk sikkerhed og tryghed. Det vil sige, at hvis passagererne oplever den kollektive transport – herunder stationen – som usikker, så vil de ikke bruge den, med mindre det er strengt nødvendigt.

Figur 1 – Passagerernes Behovspyramide



Grundlæggende er den kollektive transport i Danmark sikker, da der er meget få ulykker med bus og tog². Men tryghed og sikkerhed i den kollektive transport kan dække over mange ting. For eksempel fysisk sikkerhed, psykisk tryghed, faciliteter, information og mulighed for hjælp, hvis noget går galt. Passagerpulsens gennemførte i 2016/17 en befolkningsundersøgelse, der blandt andet viste, at 7 procent af befolkningen synes, at det er utrygt at benytte kollektiv transport, og at 55 procent synes, at det er trygt³.

De senere år har vi oplevet, at der bliver mindre personale på stationer, i salgsstederne, i togene og mange steder lukker kiosken eller butikken på stationen. Det resulterer i, at passagererne bliver mere overladt til sig selv. Det er sværere at finde en medarbejder, man kan spørge om hjælp eller hive fat i, hvis noget går galt. Samtidig er det ikke altid, at vedligeholdelsen er i top, for eksempel når det gælder fjernelse af graffiti, udskiftning af defekte lyspærer eller rengøring. Det kan være med til at skabe en utryghed på stationen i den kollektive transport generelt.

Vi ved nemlig fra både danske og udenlandske undersøgelser, at faciliteterne og miljøet ved stationer og terminaler påvirker passagerernes oplevelse af tryghed. En undersøgelse fra Transport Focus⁴ viser for eksempel, at andelen af passagerer i England, der føler sig trygge på togrejsen, falder fra 98 procent om dagen til 64 procent, når det er blevet mørkt. Stationen fremstår sværere at overskue, og antallet af medpassagerer og personale er lavere.

¹ Hvad har betydning for passagerernes tilfredshed med deres togrejse?, Passagerpuls, 2017

² <https://www.trafikstyrelsen.dk/DA/Presse/Nyhedsarkiv/Jernbanesikkerhed/2018/09/Hoej-sikkerhed-p%C3%A5-den-danske-jernbane.aspx>

³ Danskernes holdning til kollektiv transport, Passagerpuls, april 2017

⁴ Passenger perceptions of personal security on the railways, Transport Focus, may 2016

Passagererne vil gerne kunne komme i kontakt med nogen, hvis der er noget, der går galt eller føles utrygt.

En anden undersøgelse lavet af Passagerpulsen i samarbejde med Sofie Kirt Strandbygaard, Industrial PhD fellow ved DTU Civil Engineering, i forbindelse med et afgangsprøjsprojekt for to studerende på DTU diplomingeniøruddannelsen Bygningsdesign⁵, viser, at 46 procent har følt sig utrygge på S-togsstationerne efter mørkets frembrud.

Nærværende rapport belyser passagerernes oplevelse af tryghed på de togstationer, de benytter. Samtidigt med denne rapport udgiver vi også et notat med gode råd til forbedringer af stationernes fysiske udformning, baseret på et kvalitativt studie. Senere i år vil vi udgive en rapport, der dækker oplevelsen af tryghed på metrostationer, ved busstoppesteder og i busser, tog og metrotog.

God læselyst!

⁵ Udvikling af CPTED-værktøj til byrumsanalyser ved danske stationer. Afgangsprøjsprojekt Diplom Bygningsdesign DTU, januar 2019

2. Resumé

I det følgende gennemgås undersøgelsens hovedresultater i punktform. I afsnit 3 laves der en samlet konklusion.

Oplevelse af tryghed

- 55 procent af danskerne er enige i, at det er trygt at bruge kollektiv transport, 7 procent er uenige.
- 78 procent af passagererne føler sig 'aldrig' eller 'sjældent' utrygge, når de rejser med bus, tog eller metro. 9 procent føler sig 'altid' eller 'for det meste' utrygge.
- Flere kvinder (12 %) end mænd (6 %) føler sig utrygge.
- 78 procent af passagererne var tilfredse med trygheden på stationen i forbindelse med en konkret rejse i sommeren 2018. 5 procent var utilfredse.
- 25 procent af passagererne har følt sig utrygge inden for de seneste 6 måneder, når de har opholdt sig på en togstation.
- Flere kvinder (29 %) end mænd (21 %) har følt sig utrygge på en togstation og flere yngre passagerer end ældre passagerer.
- De fleste af dem, der har følt sig utrygge, har været det sent om aftenen (68 %), om natten (47 %) eller først på aftenen (42 %).

Årsager til oplevelse af utryghed

- 83 procent af passagererne angiver ubehagelig/asocial opførsel fra andre passagerer som en årsag til, at de følte sig utrygge.
- 'Dårlig belysning' (31 %), 'dårlig vedligehold/rengøring' (25 %) og 'manglende overblik over stationen' (11 %) er andre væsentlige årsager.
- Det samme gælder 'mangel på andre passagerer' (25 %), 'mangel på personale' (22 %) og 'mangel på information' (14 %)
- Generel bekymring (terrorisme: 17 % og ulykker/uheld: 8 %) er andre årsager.

Påvirkning fra medpassagererne

- 34 procent af passagererne har inden for de seneste 6 måneder følt sig utrygge eller ubehageligt til mode på stationen på grund af opførsel fra de andre passagerer.
- Flere kvinder (37 %) end mænd (29 %) har haft denne følelse og flere yngre passagerer end ældre passagerer.
- 'Højroret opførsel' (78 %) og 'var berusede/drak alkohol' (58 %) er de væsentligste årsager til, at passagererne følte sig utrygge eller ubehageligt til mode på stationen.
- 'Virkede påtrængende' (38 %), 'røg et sted, hvor det ikke er tilladt' (36 %), 'stod samlet i en stor gruppe' (36 %) og 'virkede truende' (35 %) er andre betydelige årsager.
- Overværelse af vold (12 %) og grafitti/hærværk (10 %) har også haft betydning for nogle.

Utryghed på S-tog stationer

- De mest utrygge steder er perrontunneller, adgangsveje til perronerne og dårligt oplyste steder.

- Fulde/påvirkede personer, personer, der står i grupper og højtråbende personer, er hyppigst årsag til utryghed.
- 41 procent synes, at det er trygt at opholde sig på stationen efter mørkets frembrud. De øvrige er mere eller mindre utrygge

Muligheder for at komme i kontakt med personale

- 20 procent af passagererne er tilfredse med muligheden for at komme i kontakt med personale på stationerne. 32 procent er utilfredse med mulighederne.
- 39 procent svarer, at det har stor betydning for deres oplevelse af tryghed på stationerne, at de kan komme i kontakt med personale. 27 procent svarer, at det har lille betydning.
- I sommeren 2018 viste en NPT-undersøgelse, at 22 procent af passagererne var utilfredse med muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskaberne.

3. Konklusion og anbefalinger

3.1 Konklusion

Hovedparten af brugerne af togtransport er generelt trygge ved at benytte kollektiv transport og opholde sig på togstationerne. Det viser den nye undersøgelse, Passagerpuls har lavet, og de andre undersøgelser, der refereres til i denne rapport. Da pålidelighed og sikkerhed er det primære behov, der skal opfyldes, for at passagererne har lyst til at benytte kollektiv transport, må det også antages, at de passagerer, der føler sig meget utrygge, fravælger den kollektive transport, hvis de har mulighed for det. Denne undersøgelse belyser ikke omfanget af et eventuelt frafald, men det ville være oplagt at undersøge omfanget på et senere tidspunkt. I den kvalitative undersøgelse giver flere af deltagerne dog udtryk for, at de somme tider undgår den kollektive transport om natten, hvis de ikke har nogen at rejse sammen med.

Trods det, at kun en mindre del af passagererne giver udtryk for, at de generelt føler sig utrygge, når de bruger kollektiv transport, så har cirka en fjerdedel oplevet situationer inden for det seneste halve år, der har gjort dem decideret utrygge. Cirka en tredjedel har oplevet opførsel fra medpassagerer eller andre, der har taget ophold på stationen, der har gjort dem utrygge eller fået dem til at føle sig ubehageligt til mode. Følelsen af utryghed eller at være ubehageligt til mode rammer kvinder i højere grad end mænd.

I det hele taget er det påvirkningen fra andre personer, der er den største årsag til utryghed, og at passagererne føler sig ubehageligt til mode. Dette har naturligvis noget at gøre med de mennesker, der er på stationen – og i nogen grad også folks opfattelse og måske fordomme om den. Både andre personers opførsel og opfattelsen af andre mennesker kan i høj grad også hænge sammen med stationens indretning og bemanding. En tom og slidt station uden personale kan påvirke oplevelsen af andre mennesker og inviterer i højere grad til asocial opførsel.

Derfor efterlyser passagererne også mere personale på stationerne og bedre mulighed for at komme i kontakt med dem. 4 ud af 10 passagerer vurderer, at det har stor eller afgørende betydning for deres tryghed, at de kan komme i kontakt med personale. Det bekræftes i den kvalitative undersøgelse, hvor flere deltagere giver udtryk for, at tilstedeværelsen af personale bidrager til en følelse af, at nogen tager ansvar for deres rejse, og at de ikke er overladt til sig selv. De oplever også, at personale mindske utrygheden i forhold til andre passagerer, og forebygger asocial opførsel. Derfor må udviklingen i de senere år, hvor kiosker, billetsalg og butikker er blevet nedlagt på mange stationer, antages at bidrage til utrygheden.

Særligt højtråbende og berusede personer skaber utryghed, men en del passagerer har også oplevelser med overværelse af vold og hærværk. Ud over mere personale efterlyser passagererne derfor også, at der er flere andre passagerer på stationerne (som dem selv), så det ville føles mere trygt (end at være alene og udsat).

Undersøgelsen peger generelt på, at kvinder oplever stationerne som mere utrygge end mænd. Det kan tilskrives, at kvinder generelt er mere udsat for krænkende adfærd, såsom uønskede bemærkninger og berøringer, end mænd. Undersøgelsen har ikke undersøgt dette, ligesom den heller ikke belyser oplevelsen af utryghed hos andre udsatte grupper såsom LGBT+personer, psykisk sårbare og mennesker med handicap. Det er sandsynligt, at disse grupper også vil opleve større utryghed end gennemsnittet.

Langt flest har oplevet at føle sig utrygge på togstationerne om aftenen eller om natten. Det bekræftes af den kvalitative undersøgelse, hvor flere passagerer giver udtryk for, at de særligt om aftenen, natten og tidligt om morgenen somme tider tager en omvej for at ungå en bestemt station. Det er også i de tidsrum, hvor de fleste tilbageværende kiosker og andre butikker er

lukkede, og at personalet er helt fraværende. Og man er måske ikke klar over, at – eller om - man kan kontakte togselskaberne telefonisk.

Det er også om aftenen og natten, at stationen fremstår mørkest, måske dårligt belyst og svær at overskue. Der kan være blinde vinkler og andre områder, hvor 'nogen' kan skjule sig. Det er utryghedsskabende. Dette bekræftes af deltagerne i den kvalitative undersøgelse, der fremhæver muligheden for at have overblik som vigtigt for oplevelsen af tryghed.

Faciliteterne og stationens generelle fremtoning har stor betydning for oplevelsen af tryghed. Passagererne peger først og fremmest på belysning og dårlig rengøring og vedligeholdelse som utryghedsskabende. Det gælder både på selve stationen og i området omkring, hvor også tunneller, adgangsveje og dårligt belyste områder giver anledning til utryghed. Deltagerne i den kvalitative undersøgelse peger ligeledes på, at lys, rengøring og vedligehold har stor betydning for trygheden og oplevelsen af, at der er nogen, der tager ansvar for stationen. Dårligt vedligehold, defekte lamper og hærværk skaber en fornemmelse af, at der ikke er nogen, der tager sig af stedet, og at der ikke gribes ind overfor asocial adfærd. Omvendt fremhæver fokusgruppedeltagerne visuelle kunstværker, vægmalerier og udstillinger som noget, der kan skabe tryghed og gøre det til en god oplevelse at være på stationen.

3.2 anbefalinger

Selvom flertallet af passagererne generelt oplever stationerne som trygge, har hver fjerde følt sig utryg indenfor de seneste 6 måneder. Generelt føler cirka hver tiende passager sig 'for det meste' eller 'altid' utryg, når de rejser med bus, tog eller metro.

Tryghed er afgørende både for, at rejsen med kollektiv transport er en god oplevelse, og for om vi overhovedet har lyst til at begive os ud i den. Selv om undersøgelsen ikke viser, hvor mange passagerer, der afholder sig fra at benytte den kollektive transport på grund af utryghed, er det sandsynligt, at det er tilfældet for en vis gruppe.

Stationen er en vigtig del af rejseoplevelsen, hvor vi opholder os i kortere eller længere tid – og især ved forsinkelser kan den have stor betydning for tilfredsheden. Selv om adfærd fra andre personer er det, der skaber størst utryghed, betyder stationens indretning, stand og bemanning meget for passagerernes oplevelse af tryghed.

Beslutningstagerne bør derfor tage ansvar for at øge trygheden på stationerne, så den kollektive transport gøres mere attraktiv og tilgængelig.

Ansaret for stationerne er i dag fragmenteret, så det ofte er forskellige aktører, der har ansvar for henholdsvis perron, ventesal, gangtunnel og cykelparkering. Det gør det svært at lave en helhedsorienteret indsats for at øge trygheden – og det gør det svært for passagererne at vide, hvor de skal henvende sig, hvis de oplever en sprunget pære, et ituslået vindue eller har idéer til forbedringer.

Derfor bør der ryddes op i ansvarsfordelingen og laves en samlet plan og strategi for stationsmiljøerne. Det bør desuden undersøges, om der i højere grad kan skabes incitament 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.

En indsats for at øge trygheden i stationsmiljøerne bør blandt andet omfatte:

- Sikring af god belysning, der mindsker antallet af mørke kroge både på selve stationerne og i tunneller, på adgangsveje og forpladser.

- Løbende vedligeholdelse og rengøring, fjernelse af graffiti, reparation af ituslåede vinduer, fliser og så videre. Det bør være nemt for passagererne at indberette skader og manglende rengøring, så der hurtigst muligt kan blive taget hånd om problemerne.
- Visuel tryghed via billeder, kunst og installationer, så der for eksempel ikke er tomme plakatholdere, som giver et indtryk af, at stedet er forladt.
- At det er nemt at komme i kontakt med personale på alle tider af døgnet. Er der ikke butikker eller kundeservicecentre, bør der være en tydelig henvisning til et telefonnummer. Man kan for eksempel lade sig inspirere af Tunnelbanen i Stockholm, hvor der i alle tog er henvisninger til et 'tryghedsnummer'. De eksisterende kontaktmuligheder bør desuden tydeliggøres.
- Togselskaber, kommuner 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.
- Man bør fortsætte arbejdet for, at der kommer liv på stationerne i form af caféer, butikker, servicetilbud, foreninger med videre. Det kan eksempelvis ske i et samarbejde mellem selskaber, kommuner, foreninger og private aktører.

4. Resultater

I det følgende gennemgår vi resultaterne af tryghedsundersøgelsen. Selv om Passagerpulsens online Passagerpanel omfatter passagerer af alle typer, er det væsentligt ved læsningen at erindre, at etniske grupper og ikke-digitale grupper (særligt ældre) generelt er dårligt repræsenterede i onlinepaneler. Desuden er der i Passagerpanelet en overvægt af højfrekvente brugere af kollektiv transport og en overvægt af personer over 40 år. Disse forhold har vi korrigeret for ved at foretage en vejning af datamaterialet. Læs mere i kapitel 5.

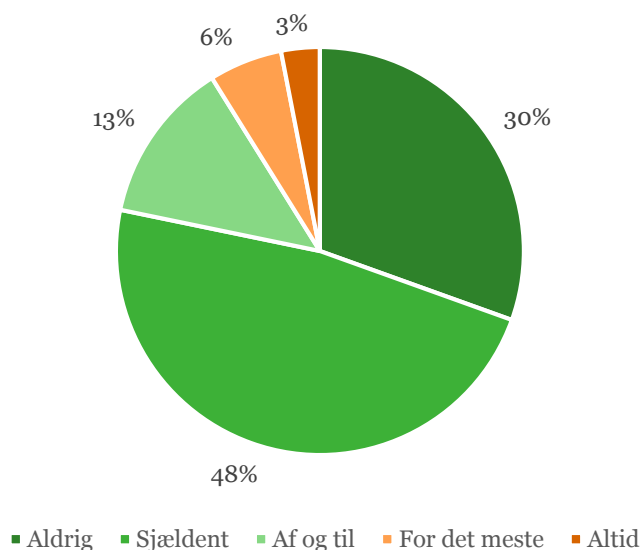
Indledningsvis ser vi på passagerernes oplevelse af utryghed på togstationer, og hvad der forårsager utryghed. Dernæst ser vi på, om passagererne oplever opførsel fra medpassagerer, der får dem til at føle sig ubehageligt til mode. Endelig ser vi på, om passagererne synes, at det er nemt at få kontakt med medarbejdere på stationerne, og hvilken betydning det har for deres opfattelse af trygheden på stationerne.

Afslutningsvis refererer vi til resultater af andre undersøgelser, der har relevans for emnet for denne undersøgelse.

4.1 Oplevelse af utryghed

Undersøgelsen viser, at 78 procent af passagererne 'aldrig' eller 'sjældent' føler sig utrygge, når de rejser med bus, tog eller metro. 9 procent føler sig på den anden side 'altid' eller 'for det meste' utrygge. Se figur 2.

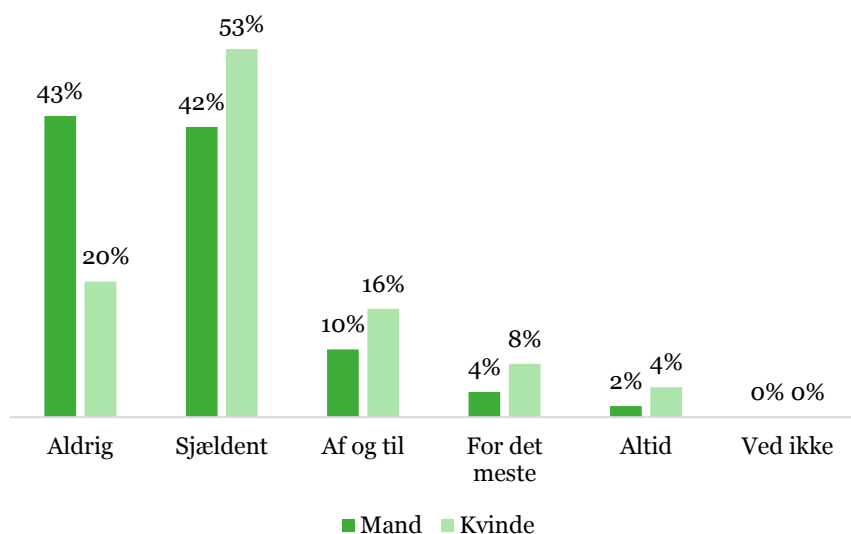
Figur 2 - Hvor ofte føler du dig utryg, når du rejser med bus, tog eller metro?



Base: 1.212

Af figur 3 fremgår det, at relativt flere kvinder (12 %) end mænd (6 %) 'altid' eller 'for det meste' føler sig utrygge. Og ligeledes er der meget færre kvinder (20 %) end mænd (43 %), der svarer, at de aldrig føler sig utrygge, når de rejser med bus, tog eller metro.

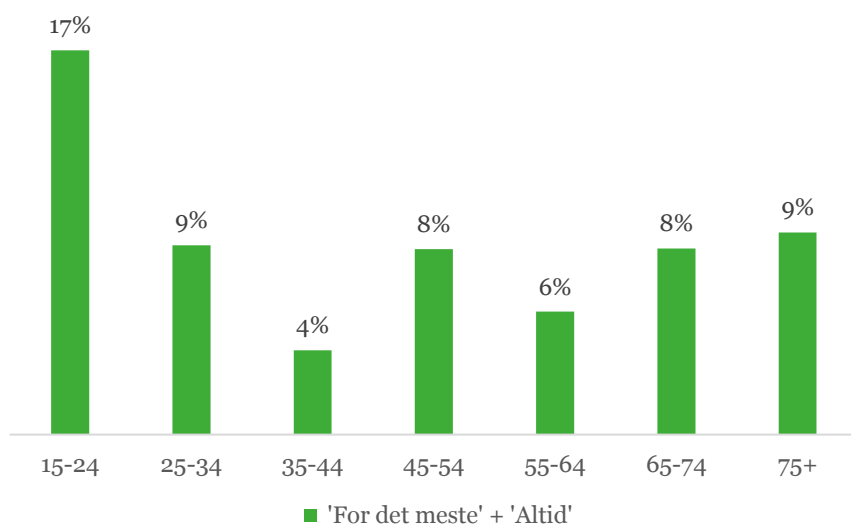
Figur 3 – Hvor ofte føler du dig utryg, når du rejser med bus, tog eller metro?



Base: 1.212

De yngste af passagererne i vores undersøgelse er også dem, der hyppigst føler sig utrygge, når de rejser med bus, tog eller metro. 17 procent svarer, at de 'altid' eller 'for det meste' er utrygge. Blandt de øvrige aldersgrupper er andelen af utrygge passagerer nogenlunde ens, dog med en tendens til at de yngste og ældste er de mest utrygge. Se figur 4.

Figur 4 - Hvor ofte føler du dig utryg, når du rejser med bus, tog eller metro? Opdelt på svarpersonernes alder



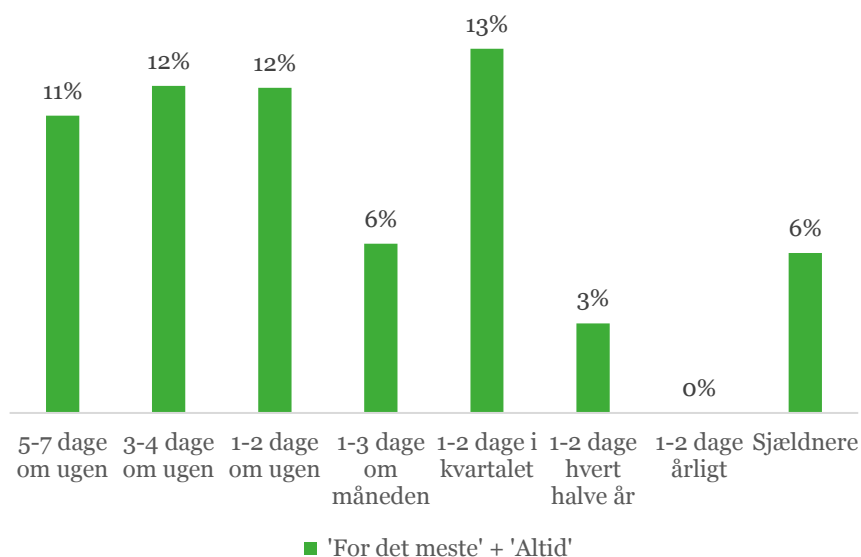
Base: 1.212

Af figur 5 fremgår det, at andelen af passagerer, der føler sig utrygge, når de rejser med bus, tog eller metro, er stort set ens, uanset hvor ofte de rejser med toget. Der kan dog spores en svag tendens til, at personer, der ofte rejser med toget, oftere føler sig utrygge. En oplevelse af utryghed er således tilsyneladende ikke det, der afholder de lavfrekvente brugere fra at benytte kollektiv transport oftere.

Undersøgelsen omfatter dog ikke personer, der aldrig anvender kollektiv transport, og det er tænkeligt, at der blandt disse er personer, der fravælger

kollektiv transport på grund af en frygt for utrygge oplevelser.

Figur 5 - Hvor ofte føler du dig utryg, når du rejser med bus, tog eller metro? Opdelt på svarpersonernes rejsefrekvens med tog (excl. metro)

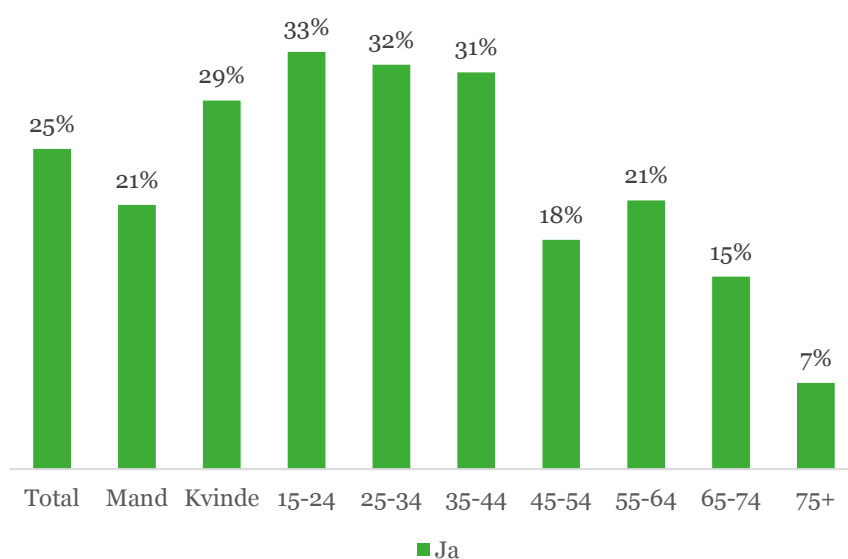


Base: 1.212

I undersøgelsen har vi ønsket at konkretisere omfanget af passagerer, der har følt sig utrygge, når de har opholdt sig på en togstation i forbindelse med en togrejse. Det ses af figur 6, at 25 procent svarer, at de indenfor det seneste halve år har følt sig utrygge i den situation. Det er relativt flere kvinder (29 %) end mænd (21 %), der har haft denne oplevelse. Og relativt flere af de unge end af de ældre passagerer. I aldersgruppen 15-24 år er det således 33 procent, der svarer, at de har følt sig utrygge, når de har opholdt sig på en togstation.

Figur 6 – Har du inden for de seneste 6 måneder følt dig utryg, når du har opholdt dig på en togstation i forbindelse med en togrejse?

Opdelt på svarpersonernes køn og alder

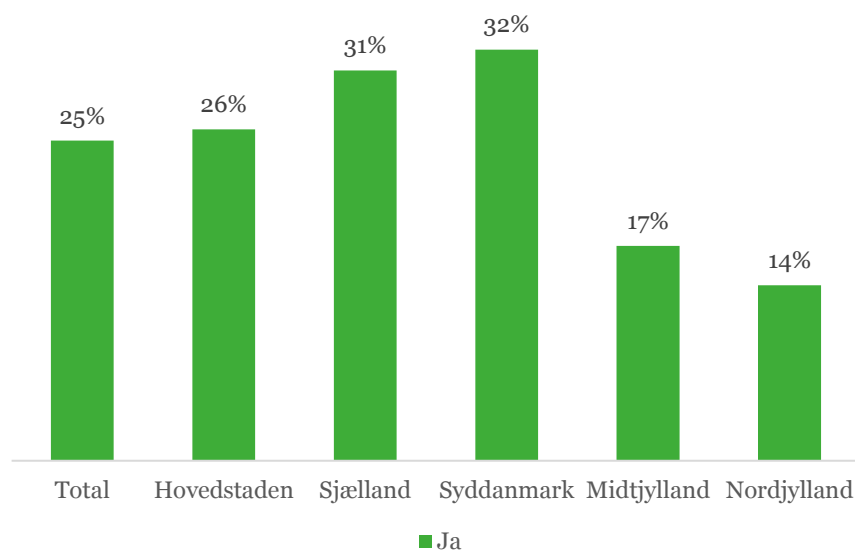


Base: 1.174

Passagerer øst for Storebælt og i Region Syddanmark oplever, som det fremgår af figur 7, hyppigere at føle sig utrygge på togstationerne, end de passagerer, der bor i Region Midtjylland og Nordjylland.

Figur 7 – Har du inden for de seneste 6 måneder følt dig utryg, når du har opholdt dig på en togstation i forbindelse med en togrejse?

Opdelt på svarpersonernes bopælsregion

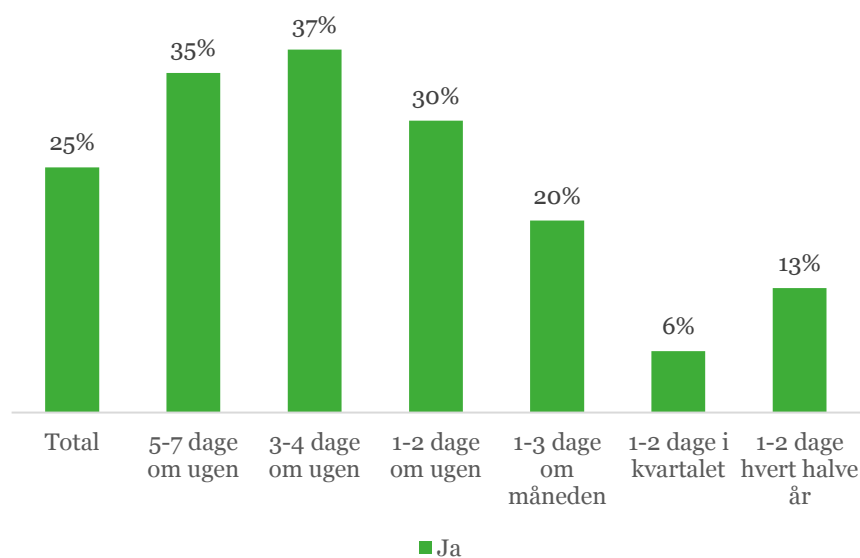


Base: 1.174

Og, som det fremgår af figur 8, så oplever en højere andel af de højfrekvente brugere af toget at have følt sig utrygge inden for de seneste 6 måneder end de lavfrekvente brugere. Det skyldes naturligvis, at de har langt flere rejseoplevelser, hvor denne situation kan indtræffe. 30 procent til 37 procent af dem, der benytter toget 1 dag om ugen eller mere, har oplevet at føle sig utrygge.

Figur 8 - Har du inden for de seneste 6 måneder følt dig utryg, når du har opholdt dig på en togstation i forbindelse med en togrejse?

Opdelt på svarpersonernes rejsefrekvens med tog (eksklusiv metroen)



Base: 1.174

4.2 Årsager til utryghed

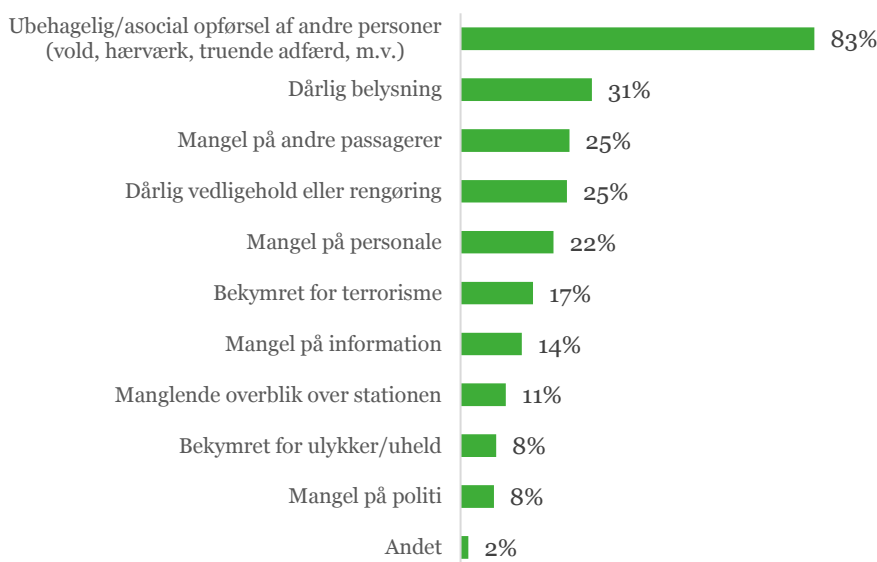
De øvrige passagerer er den væsentligste årsag til, at passagererne føler sig utrygge. Ubehagelig eller asocial opførsel af andre passagerer, svarer 83 procent, er årsag til, at de følte sig utrygge. Se figur 9.

Indretnings- og vedligeholdelsesmæssige forhold er også blandt de væsentlige årsager til, at passagererne føler sig utrygge. I særdeleshed 'dårlig belysning' (31 %) og 'dårlig vedligehold eller rengøring' (25 %) angives som årsager, men også 'manglende overblik over stationen'.

En del passagerer føler sig tilsyneladende også utrygge, fordi de er alene på stationen (sammen med andre, der opfører sig ubehageligt). 25 procent svarer således, at de er utrygge, fordi der mangler andre passagerer (som dem selv), og 22 procent er utrygge, fordi der mangler personale.

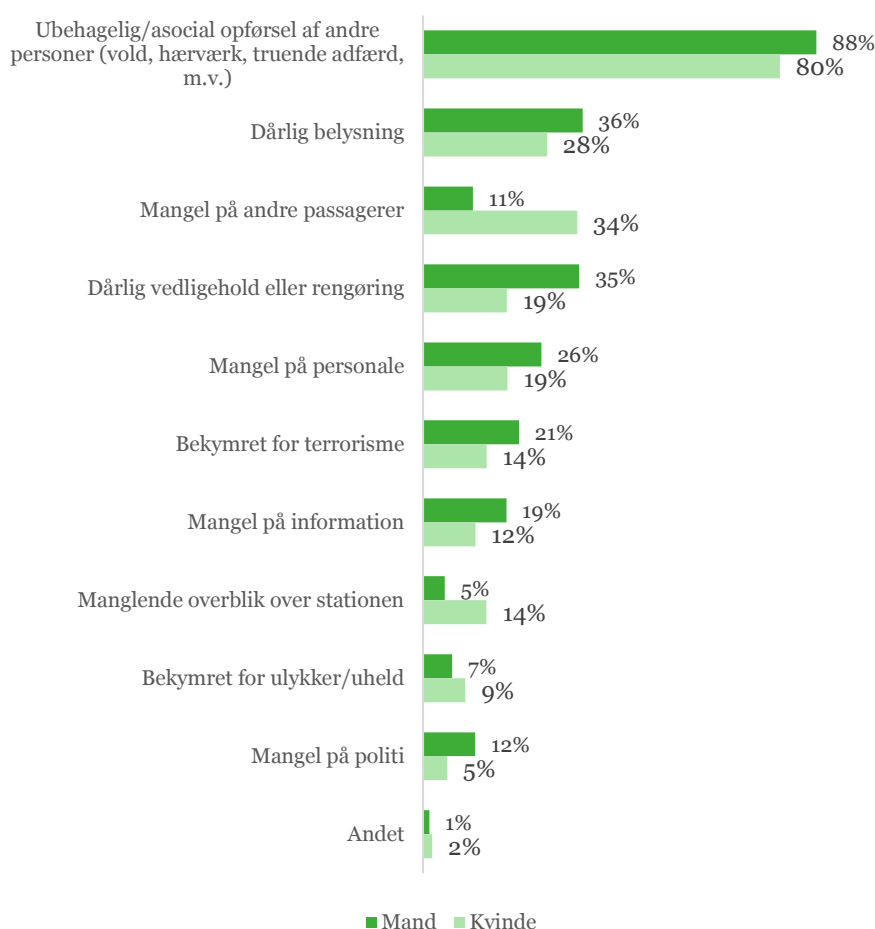
Endelig er en del passagerer generelt utrygge på grund frygt for terrorisme (17 %) eller uheld/ulykker (8 %), hvilket nok skal tilskrives forhold, der ikke er selvoplevede, men omtalt i for eksempel pressen eller sociale medier.

Figur 9 – Hvad var årsagen/årsagerne til, at du følte dig utryg?



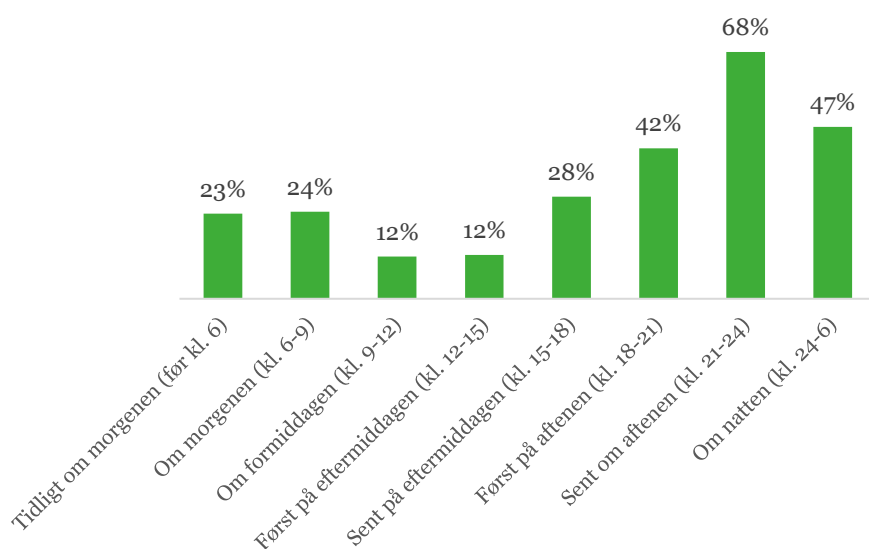
Base: 271 passagerer, der har følt sig utrygge inden for de seneste 6 måneder

Af figur 10 fremgår det, at kvinder og mænd i de fleste tilfælde opgiver samme årsager til, at de har følt sig utrygge. Kvinder angiver dog i noget højere grad, at de mangler andre passagerer på stationen (34 % mangler dette), og at stationen er svær at overskue (14 %). Mænd svarer i højere grad, at det skyldes dårlig belysning (36 %), dårlig vedligehold/rengøring (35 %) eller mangel på personale (26 %).

Figur 10 – Hvad var årsagen/årsagerne til, at du følte dig utryg?

Base: 271 passagerer, der har følt sig utrygge inden for de seneste 6 måneder

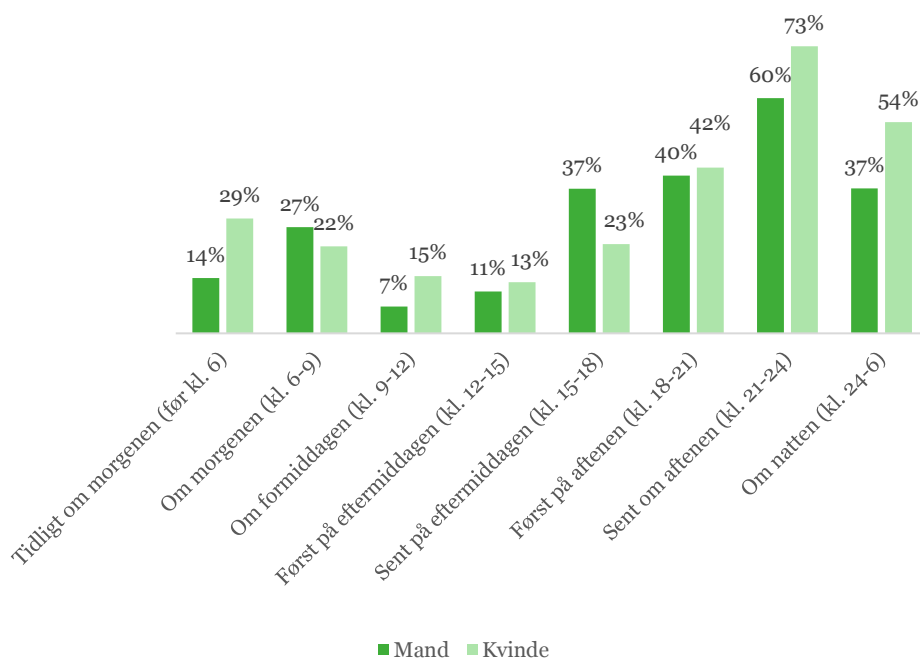
Langt flest oplever at have følt sig utrygge på stationerne sent på aftenen (68%) eller om natten (47%). Det er de færreste, der har denne oplevelse i løbet af dagtimerne. Se figur 11.

Figur 11 – På hvilket/hvilke tidspunkt/tidspunkter på døgnet har du følt dig utryg, når du har opholdt dig på en togstation i forbindelse med en togrejse?

Base: 271 passagerer, der har følt sig utrygge inden for de seneste 6 måneder

Hvis man ser på en opdeling i passagerernes køn (i figur 12) er det tydeligt, at kvinderne i højere grad end mændene føler sig utrygge om aftenen eller natten. Det vil sige i perioder, hvor der traditionelt ikke er så mange passagerer i togene. Men også tidligt om morgenen (hvor der heller ikke er så mange passagerer) eller først på aftenen har de følt sig utrygge.

Figur 12 – På hvilket/hvilke tidspunkt/tidspunkter på døgnet har du følt dig utryg, når du har opholdt dig på en togstation i forbindelse med en togrejse?



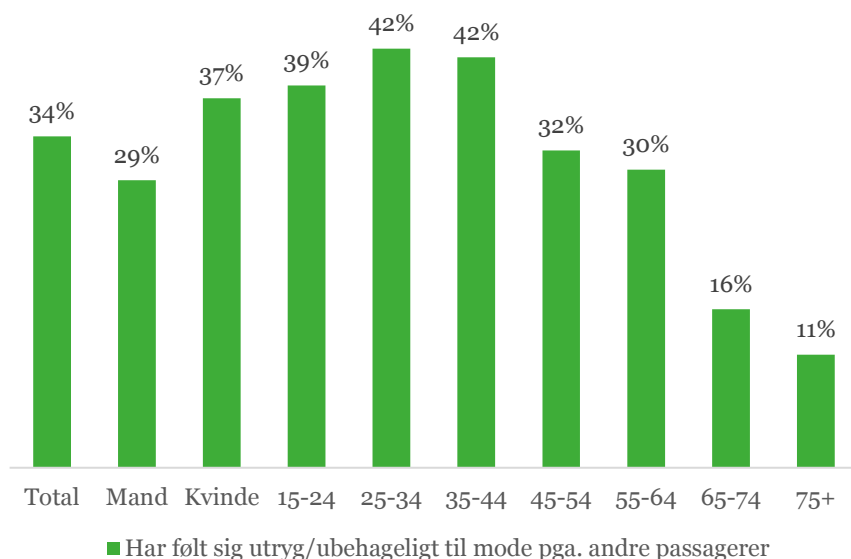
Base: 271 passagerer, der har følt sig utrygge inden for de seneste 6 måneder

4.3 Påvirkning fra medpassagererne

Medpassagerer kan, som vi har set tidligere, være årsag til, at nogle passagerer føler sig utrygge, når de opholder sig på togstationer. Men medpassager kan også være årsag til, at man føler sig ubehageligt til mode. For eksempel fordi de opfører sig på en måde, som man ikke billiger eller føler acceptabel.

Vi har undersøgt, hvor stor en del af passagererne, der inden for de seneste 6 måneder har oplevet at føle sig utrygge eller ubehageligt til mode på grund af opførsel fra de andre passagerer. Som det fremgår af figur 14, svarer hver tredje passager, at de har haft denne følelse. Igen er det langt flere kvinder end mænd og i særdeleshed passagerer i aldersgruppen 15 til 44 år.

Figur 13 – Andel af passagerer, der inden for de seneste 6 måneder har følt sig utrygge eller ubehageligt til mode på grund af opførsel fra de andre passagerer



Base: 1.174

Årsagerne til denne oplevelse kan være mange, men 'højroset opførsel' (78 % svarer dette) og 'var berusede/drak alkohol' (58 %) er langt de mest fremtrædende.

Andre væsentlige årsager til, at man kan føle sig utryg eller ubehageligt til mode er, at medpassagererne 'virker påtrængende' (38 %), 'står samlet i en stor gruppe' (36 %), 'virker truende' (35 %) eller 'spiller høj musik' (24 %).

At medpassagererne ikke overholder love og regler kan også give passagererne en dårlig oplevelse. Således angives 'manglende overholdelse af rygeforbud' som årsag af 36 procent, og at andre 'lavede graffiti eller hærværk' af 10 procent. Og endelig svarer 12 procent, at deres oplevelse af vold mod andre passager er årsagen til, at de følte sig utrygge/ubehageligt til mode.

Figur 14 – Hvad var det, passagererne gjorde, der fik dig til at føle dig utryg eller ubehageligt til mode?



Base: 381 passagerer, der har følt sig utrygge/ubehageligt til mode på grund af de andre passagerers opførsel.

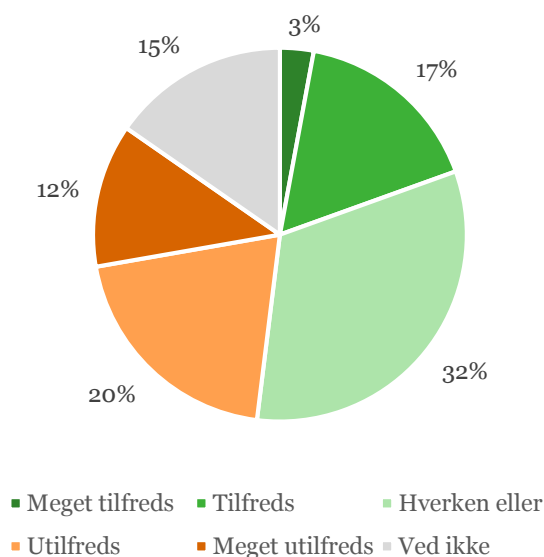
4.4 Muligheder for at komme i kontakt med personale på stationerne

Vi har gennem de senere år konstateret, at der bliver mindre personale på stationer, i salgsstederne og i togene, og mange steder lukker kiosken eller butikken på stationen.

Vi har tidligere set, at 'mangel på personale' af 22 procent angives som årsag til, at de har følt sig utrygge på en togstation.

Vi har derfor spurgt alle passagererne om, hvor tilfredse de er med muligheden for at komme i kontakt med personale på togstationerne. Cirka hver femte (20 %) er 'tilfredse' eller 'meget tilfredse' med muligheden, men cirka hver tredje (32 %) er 'utilfredse' eller 'meget utilfredse'. Se figur 16. Dette behøver selvsagt ikke kun at være i situationer, hvor man føler sig utryg, men kan være helt generelt.

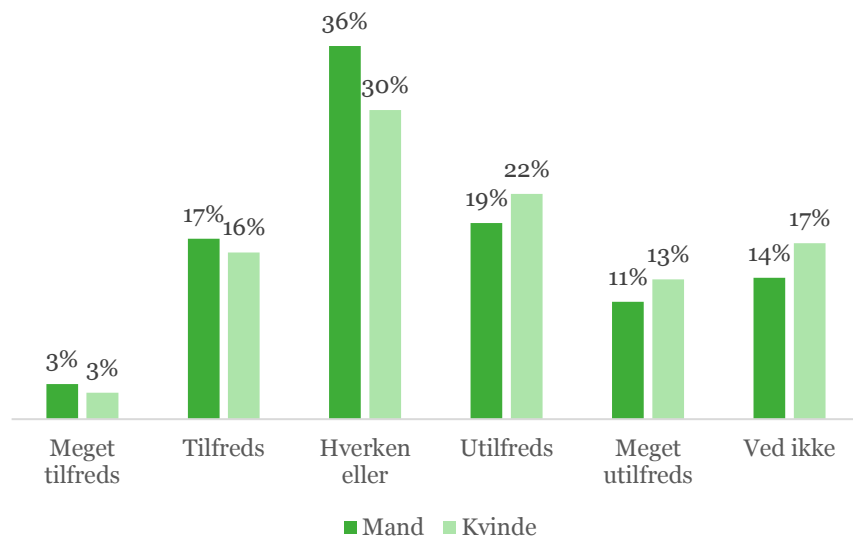
Figur 15 - Hvor tilfreds er du med muligheden for at få kontakt med personale på togstationer



Base: 1.174

Det fremgår af figur 16, at lidt flere kvinder end mænd er utilfredse med muligheden for at få kontakt med personale på stationerne, hvilket kan skyldes, at de generelt føler sig mere utrygge ved ophold på stationerne, end mændene gør.

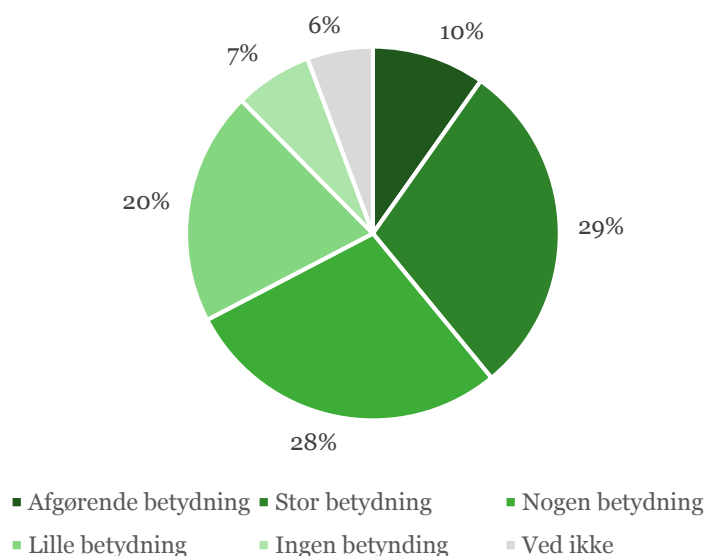
Figur 16 - Hvor tilfreds er du med muligheden for at få kontakt med personale på togstationer



Base: 1.174

Figur 17 viser, at tilstedeværelsen af eller muligheden for at kunne få kontakt til personale har stor betydning for passagerernes oplevelse af tryghed på stationerne. Således svarer 39 procent, at det har 'afgørende' eller 'stor' betydning for deres oplevelse af tryghed på stationerne. 27 procent svarer, at det har 'lille' eller 'ingen' betydning.

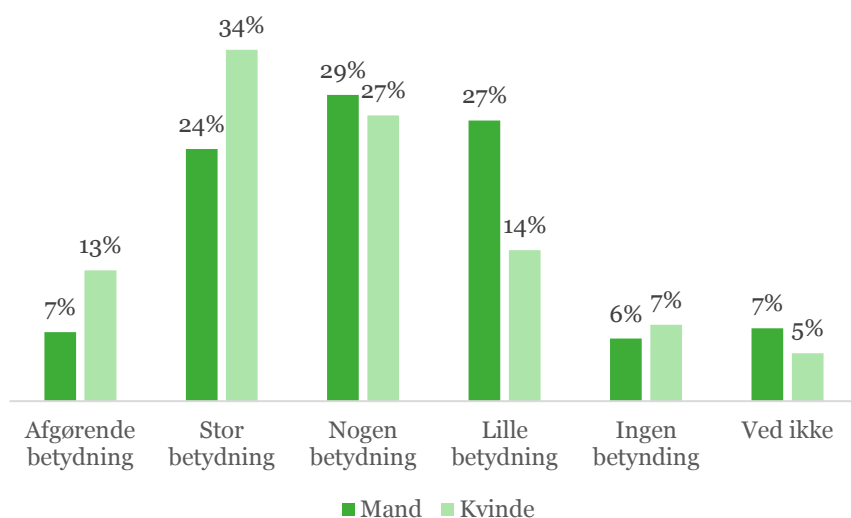
Figur 17 - Hvor stor betydning har det for dig og din oplevelse af tryghed, at kunne få kontakt med personale på togstationer



Base: 1.174

Af figur 18 fremgår det, at det i særdeleshed er kvinderne, der tillægger muligheden for kontakt med personale stor betydning for deres oplevelse af tryghed på stationerne. 47 procent svarer således, at det har 'afgørende' eller 'stor' betydning.

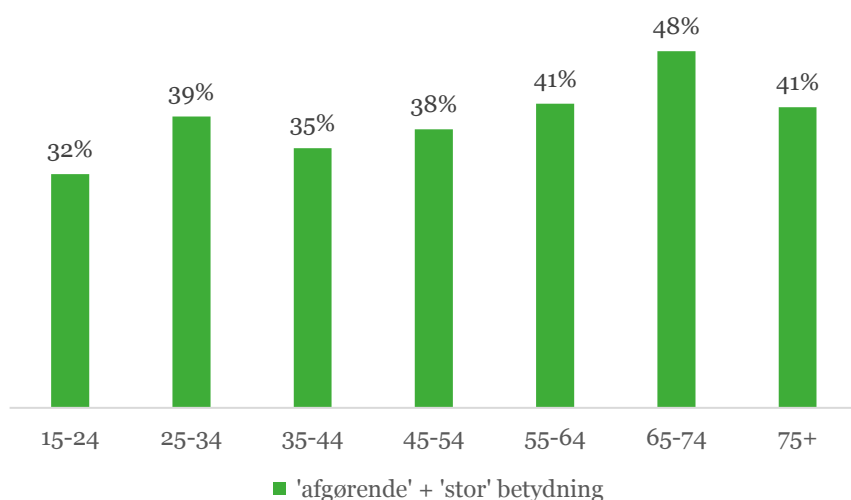
Figur 18 - Hvor stor betydning har det for dig og din oplevelse af tryghed at kunne få kontakt med personale på togstationer



Base: 1.174

Muligheden for kontakt med personale har tilsyneladende betydning for passagerer på tværs af aldersgrupper. Dog er der en tendens til, at de yngste passagerer tillægger det lidt mindre betydning end de ældre. For eksempel er det 32 procent af passagererne i aldersgruppen 15-24 år, der tillægger det 'afgørende' eller 'stor' betydning for deres oplevelse af tryghed, at de kan få kontakt med personale på stationerne, mens det er 48 procent af passagererne i aldersgruppen 65-74 år, der svarer dette. Se figur 19.

Figur 19 - Hvor stor betydning har det for dig og din oplevelse af tryghed at kunne få kontakt med personale på togstationer
Opdelt på svarpersonernes alder



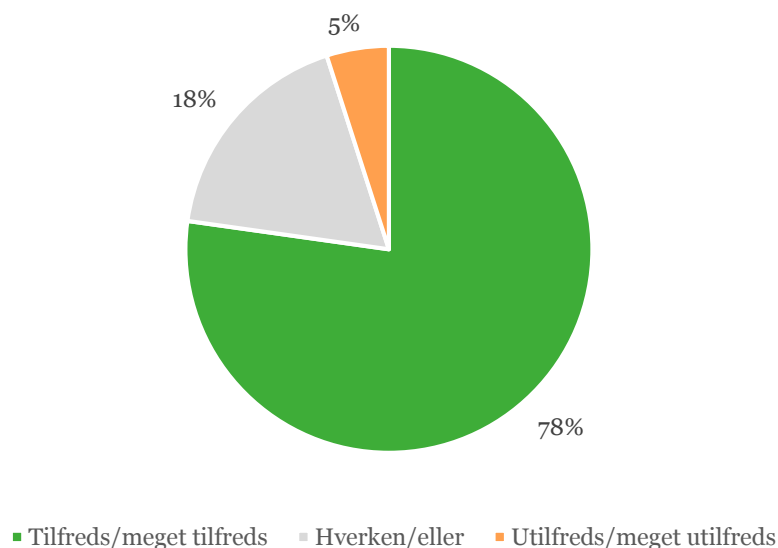
Base: 1.174

4.5 Relevante resultater fra andre undersøgelser

Passagerpulsens undersøgelse af Danskernes holdning til kollektiv transport fra april 2017 viser, at 7 procent er 'uenige' eller 'meget uenige' i, at det er trygt at benytte kollektiv transport. 55 procent er 'enige' eller 'meget enige' i, at det er trygt.⁶

Fra Passagerpulsens Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser fra sommeren 2018 kan vi se, at 5 procent af passagererne er utilfredse med trygheden på stationerne. Se figur 20.

Figur 20 - Hvor tilfreds er du med trygheden på stationen?



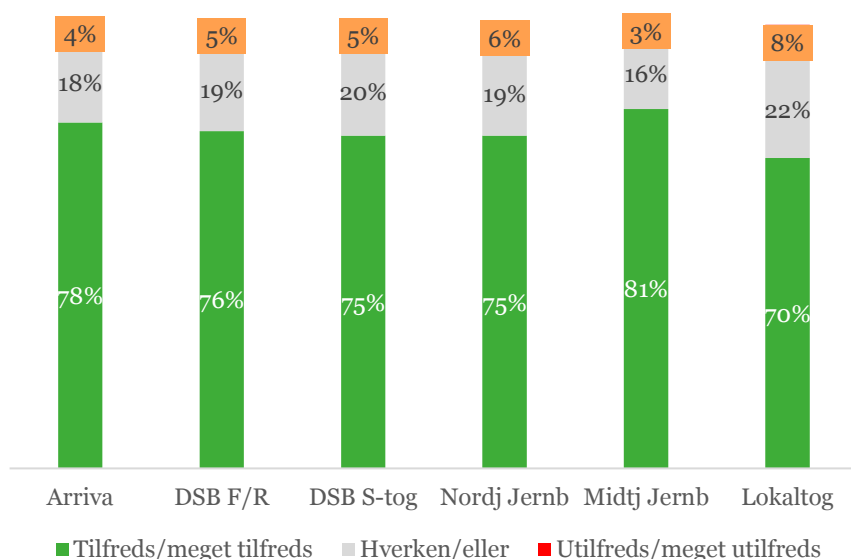
Kilde: Passagerpulsens Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse. Base: 18.394 passagerer, der har besvaret NPT spørgeskemaet i perioden april til september 2018.

Figur 21 viser, hvordan tilfredsheden med trygheden er opdelt på togselskaber. Dette giver en idé om, hvorvidt der er forskel på oplevelsen afhængigt af stationernes type og urbaniseringsgraden. Som det fremgår, er der kun marginale forskelle i tilfredsheden med trygheden fra selskab til selskab, idet dog Lokaltog skiller sig lidt ud. Dette kan indikere, at oplevelsen af tryghed ikke har så meget med geografi at gøre, men mere er et spørgsmål om andre forhold.

⁶ Kilde: Danskernes holdning til kollektiv transport, Passagerpulsens april 2017.

Figur 21 - Hvor tilfreds er du med trygheden på stationen?

Opdelt på togselskaber



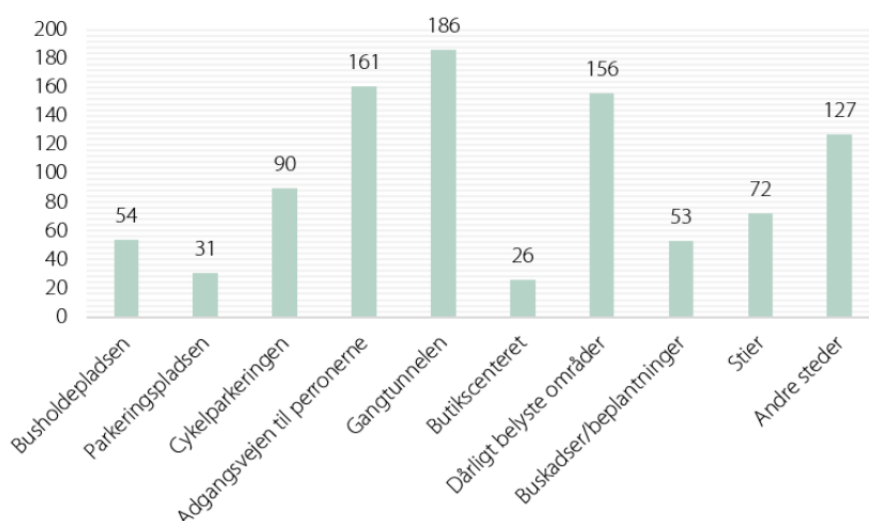
Kilde: Passagerpulsens Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse. Base: 18.394 passagerer, der har besvaret NPT spørgeskemaet i perioden april til september 2018.

Passagerpulsens har i efteråret 2018 gennemført en dataindsamling på Passagerpulsens Passagerpanel i forbindelse med et afgangsprøjet for to studerende på DTU diplomingeniøruddannelsen Bygningsdesign om utrygge områder på vej til eller omkring S-tog stationer. I alt 1.408 brugere af S-tog deltog i undersøgelsen.

Undersøgelsen viste, at der er 35 procent, der synes, at der er områder på vej til eller omkring stationen, hvor de føler sig utrygge nogle gange eller altid. Af figur 23 fremgår, at det særligt er gangtunneler, adgangsvejene og dårligt belyste områder, der giver anledning til utrygheden.

Figur 22

Tabel 2- Utrygge områder på vej til eller omkring stationen

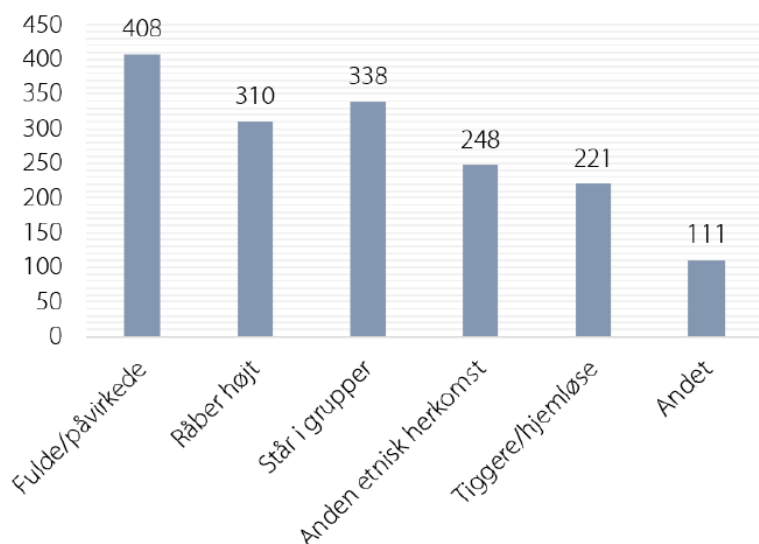


Kilde: Udvikling af CPTED-værktøj til byrumsanalyser ved danske stationer. Afgangsprøjet Diplom Bygningsdesign DTU, januar 2019
Base: 1.408

Undersøgelsen viser også, at der er 2 procent, der altid føler sig utrygge ved bestemte personer ved stationen, og 45 procent, der gør det nogle gange. Det er især fulde/påvirkede personer, personer i grupper og personer, der råber højt, der er årsag til utrygheden. Se figur 23.

Figur 23

Tabel 3 - Personer der skaber utryghed omkring stationen

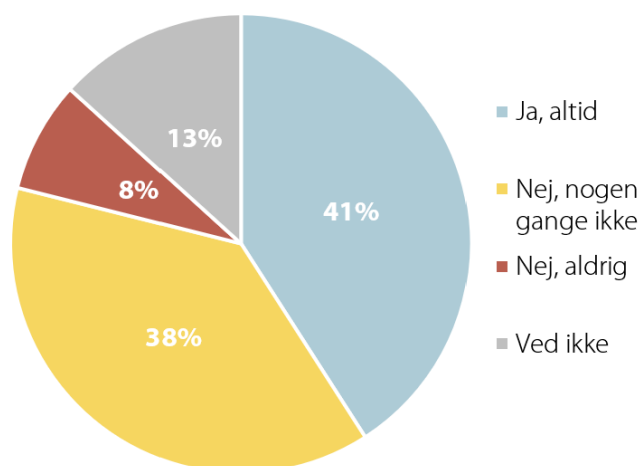


Kilde: Udvikling af CPTED-værktøj til byrumsanalyser ved danske stationer. Afgangprojekt Diplom Bygningsdesign DTU, januar 2019
Base: 1.408

Endelig viser undersøgelsen, at 8 procent aldrig føler, at det er trygt at opholde sig på S-tog stationen efter mørkets frembrud, og at 38 procent nogle gange ikke føler, at det er trygt. Se figur 24.

Figur 24

Tabel 4 - Synes du, det er trygt at opholde sig på stationen efter mørkets frembrud?

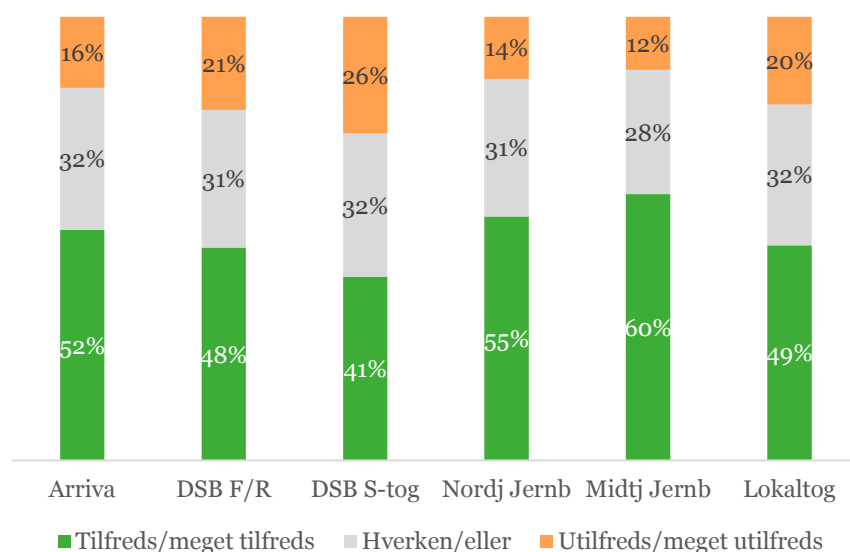


Kilde: Udvikling af CPTED-værktøj til byrumsanalyser ved danske stationer. Afgangprojekt Diplom Bygningsdesign DTU, januar 2019
Base: 1.408

4.6 Muligheder for telefonisk henvendelse til togselskaberne

Passagerpulsens har tidligere beskæftiget sig med muligheden for at få kontakt med personale hos togselskaberne⁷. En opdatering af informationen om passagerernes tilfredshed fra sommeren 2018 viser, at der i gennemsnit er 22 procent af passagererne, der er utilfredse med muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskaberne. Tilfredsheden varierer fra selskab til selskab med DSB S-tog som det selskab, hvor flest er utilfredse, og Midtjyske Jernbaner som det selskab, hvor flest er tilfredse. Se figur 25.

Figur 25 - Hvor tilfreds er du med muligheden for at få svar på spørgsmål og information fra togselskabet?



Kilde: Passagerpulsens Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse. Base: 12.181 passagerer, der har besvaret NPT spørgeskemaet i perioden april til september 2018.

En gennemgang af togselskabernes åbningstider for telefonisk henvendelse viser:

Arriva tog:

70 80 44 44 svarer alle dage i tidsrummet 6-24.

DOT:

70 15 70 00 (kundecenter) svarer på hverdage i tidsrummet 7.00-18.00, på lørdage, søn- og helligdage 8.00-18.00.

DSB:

70 13 14 15 har døgnåbent, hvis man har brug for information eller akut hjælp på sin rejse.

Lokaltog:

48 29 87 00 (salgssteder) svarer mandag-fredag 7.00-17.00. Herudover henvises til DOT.

Midtjyske Jernbaner/Midtrafik:

70 21 02 30 (kundecenter) svarer mandag, onsdag og fredag kl. 8.00 - 16.00, tirsdag og torsdag kl. 8.00 - 18.00, lørdag kl. 10.00 - 15.00. Søndag og helligdage lukket

Nordjyske Jernbaner/NT:

98 11 11 11 (informationstelefon) svarer hverdage kl. 06.30 - 17.00, lørdage kl. 09.00 - 16.00 og søn- og helligdage kl. 10.30 - 17.30.

⁷ Kontakt til togselskaberne, Passagerpulsens, december 2016

5. Om undersøgelsen

5.1 Metodebeskrivelse

Spørgeskemaet til undersøgelsen er udviklet af Passagerpuls hos Forbrugerrådet Tænk. Inden undersøgelsen gik i gang, blev spørgeskemaet testet på en mindre målgruppe for dels at sikre den rette forståelse af spørgsmålene og dels at sikre, at den tekniske opsætning var korrekt i forhold til, at alle relevante spørgsmål blev vist til – og besvaret af – svarpersonerne.

Dataindsamlingen til denne undersøgelse er gennemført ved brug af spørgeskemaer udsendt via e-mail. Spørgeskemaerne er blevet sendt ud af Passagerpuls til Passagerpulsens eget Passagerpanel.

Metoden blev valgt, fordi ønsket har været at lave en kvantificerbar undersøgelse, der på en økonomisk forsvarlig måde nåede ud til et bredt udsnit af målgruppen. Samtidigt sikrer metoden, at svarpersonerne kan deltage fuldstændigt anonymt, og at besvarelserne ikke påvirkes af, at svarpersonen eventuelt ønsker at være politisk korrekt overfor en interviewer.

Bemærk: Web-paneler vil typisk have en lavere andel af svage ældre, af personer med lavfrekvent brug af internettet og af danskere med en anden etnisk baggrund end dansk. Undersøgelsen kan derfor ikke med sikkerhed siges at være fuldstændigt repræsentativ for alle personer, der benytter kollektiv transport mindst en gang om måneden.

Fakta

Dataindsamlingsperiode: 4. juni-5. juli 2019
 Distribuerede spørgeskemaer: 5.084
 Modtagne besvarelser: 1.438
 Ikke fuldstændigt besvaret: 106
 Bruger ikke tog: 120
 Nettostikprøve: 1.212

Nettostikprøven på 1.212 besvarelser betyder, at den maksimale statistiske usikkerhed på Totaler er +/- 2,8 %-point.

Vejning af stikprøven

Vejning er sket på køn, alder, rejsefrekvens og regionsniveau.

Datarens og -kontrol

Efter afslutningen af dataindsamlingen har vi foretaget en kvalitetskontrol af de indsamlede besvarelser med udgangspunkt i følgende kriterier:

1. Dubletter
2. Svartider
3. Svarmønstre
4. Logiske tjek

5.2 Om deltagerne i undersøgelsen

Stikprøven er, som det ofte ses ved interview i onlinepaneler, lidt skæv for så vidt angår alder på deltagerne. Der er lidt for få deltagere i de yngre aldersgrupper, særligt gruppen 15-24 år og gruppen 25-34 år. Modsat er der for mange deltagere i aldersgruppen 55-74 år. Skævheden, vurderer vi dog, er ikke større, end at det er fuldt ud forsvarligt at veje datamaterialet således, at det vejede datagrundlag er repræsentativt for danskerne i alderen 15 år og over.

Tabel 1 - Køn

	Uvejet	Vejet
Mand	41%	46%
Kvinde	59%	54%
<i>Base</i>	<i>1.212</i>	<i>1.212</i>

Tabel 2 - Alder

	Uvejet	Vejet
15-24	4%	16%
25-34	8%	25%
35-44	9%	12%
45-54	19%	14%
55-64	28%	14%
65-74	27%	16%
75+	5%	3%
<i>Base</i>	<i>1.212</i>	<i>1.212</i>

Tabel 3 - Region

	Uvejet	Vejet
Hovedstaden	59%	52%
Sjælland	13%	14%
Syddanmark	11%	11%
Midtjylland	13%	16%
Nordjylland	3%	7%
<i>Base</i>	<i>1.212</i>	<i>1.212</i>

Tabel 4 – Rejsefrekvens med tog

	Uvejet	Vejet
5-7 dage om ugen	29%	19%
3-4 dage om ugen	15%	12%
1-2 dage om ugen	20%	15%
1-3 dage om måneden	26%	42%
1-2 dage i kvartalet	5%	8%
1-2 dage hvert halve år	2%	2%
1-2 dage årligt	1%	1%
Sjældnere	1%	1%
Aldrig	0%	0%
<i>Base</i>	<i>1.212</i>	<i>1.212</i>

5.3 Spørgeskema

Velkommen til undersøgelsen.

Klik "næste" for at gå videre til første spørgsmål.

Hvor ofte rejser du med...

	5-7 dage om ugen	3-4 dage om ugen	1-2 dage om ugen	1-3 dage om måneden	1-2 dage i kvartalet	1-2 dage hvert halve år	1-2 dage årligt	Sjældnere	Aldrig	Ved ikke
Bus	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	(6) ☐	(7) ☐	(8) ☐	(9) ☐	(10) ☐
Tog (alle typer undtagen metro)	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	(6) ☐	(7) ☐	(8) ☐	(9) ☐	(10) ☐
Metro	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	(6) ☐	(7) ☐	(8) ☐	(9) ☐	(10) ☐

Spmo: Hvor ofte føler du dig utryg, når du rejser med bus, tog eller metro?

- (1) ☐ Aldrig
- (2) ☐ Sjældent
- (3) ☐ Af og til
- (4) ☐ For det meste
- (5) ☐ Altid
- (6) ☐ Ved ikke

Spm1: Har du inden for de seneste 6 måneder følt dig utryg, når du har opholdt dig på en togstation i forbindelse med en togrejse?

- (1) ☐ Ja
- (2) ☐ Nej

Spm1A: Hvad var årsagen/årsagerne til, at du følte dig utryg? (gerne flere svar)

- (1) ☐ Mangel på personale
- (2) ☐ Mangel på politi
- (3) ☐ Mangel på andre passagerer
- (4) ☐ Dårlig belysning
- (5) ☐ Manglende overblik over stationen
- (6) ☐ Dårlig vedligehold eller rengøring
- (7) ☐ Mangel på information
- (8) ☐ Ubehagelig/asocial opførsel af andre personer (vold, hærværk, truende adfærd, m.v.)
- (9) ☐ Bekymret for terrorisme
- (10) ☐ Bekymret for ulykker/uheld
- (97) ☐ Andet

Hvis du vil uddybe dit svar, kan du gøre det her:

Spm1B: På hvilket/hvilke tidspunkt/tidspunkter på døgnet har du følt dig utryg, når du har opholdt dig på en togstation i forbindelse med en togrejse? (gerne flere svar)

- (1) ☐ Tidligt om morgenen (før kl. 6)
- (2) ☐ Om morgenen (kl. 6-9)
- (3) ☐ Om formiddagen (kl. 9-12)
- (4) ☐ Først på eftermiddagen (kl. 12-15)
- (5) ☐ Sent på eftermiddagen (kl. 15-18)
- (6) ☐ Først på aftenen (kl. 18-21)
- (7) ☐ Sent om aftenen (kl. 21-24)
- (8) ☐ Om natten (kl. 24-6)

Spm1C: På hvilken/hvilke stationer følte du dig utryg?

Spm2: Har du inden for de seneste 6 måneder oplevet opførsel fra andre passagerer, der har betydet, at du har følt dig utryg eller ubehageligt til mode, når du har opholdt dig på en togstation i forbindelse med en togrejse?

- (1) ☐ Ja
- (2) ☐ Nej

Spm2A: Du har tidligere svaret, at du har følt dig utryg på stationen pga. andre personers opførsel. Hvad var det, personerne gjorde, der fik dig til at føle dig utryg? (gerne flere svar) Hvad var det passagererne gjorde, der fik dig til at føle dig utryg eller ubehageligt til mode? (gerne flere svar)

- (1) ☐ Lavede graffiti eller hærværk
- (2) ☐ Røg et sted hvor det ikke er tilladt
- (3) ☐ Spillede høj musik
- (4) ☐ Højroset opførsel
- (5) ☐ Virkede truende
- (6) ☐ Virkede påtrængende
- (7) ☐ Var påvirkede af narkotika/tog narkotika
- (8) ☐ Var berusede/drak alkohol
- (9) ☐ Stod samlet i en stor gruppe
- (10) ☐ Var voldelige overfor andre passagerer
- (97) ☐ Andet

Hvis du vil uddybe dit svar, kan du gøre det her:

Hvor tilfreds er du med muligheden for at få kontakt med personale...

	Meget tilfreds	Tilfreds	Hverken eller	Utilfreds	Meget utilfreds	Ved ikke
På togstationer	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	(6) ☐

Hvor stor betydning har det for dig og din oplevelse af tryghed at kunne få kontakt med personale...

	Afgørende betydning	Stor betydning	Nogen betydning	Lille betydning	Ingen betydning	Ved ikke
På togstationer	(1) ☐	(2) ☐	(3) ☐	(4) ☐	(5) ☐	(6) ☐

Du har tidligere svaret, at du har følt dig utryk i forbindelse med en eller flere rejser med bus, tog eller metro.

Hvad skulle der til, for at du ville føle dig mere tryk?

Har du andre kommentarer til denne undersøgelse?

(1) ☐ Ja, notér:

(2) ☐ Nej

Her til sidst kommer nogle få spørgsmål om dig.

Er du...

(1) ☐ Mand

(2) ☐ Kvinde

Hvad er din alder?

I hvilket postnummerområde bor du?

Hvad er din højeste, afsluttede uddannelse?

- (1) ☐ Folkeskole
- (2) ☐ Gymnasial uddannelse
- (3) ☐ Kort videregående uddannelse (1-2 år)
- (4) ☐ Mellemlang uddannelse, bachelor (3-4 år)
- (5) ☐ Lang videregående uddannelse (5 år eller mere)
- (6) ☐ Andet: _____

Tak for dine svar.

6. Om Passagerpulsen

Passagerpulsen er passagerernes uafhængige stemme i bus, tog og metro. Vi arbejder for forbedringer i den kollektive transport. Og vi informerer passagererne om deres rettigheder og hjælper dem til at træffe et godt valg.

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

Vi synliggør passagerernes oplevelser og behov, og vi skaber forbedringer ved at gå i dialog med selskaber, operatører og politikere.

Passagerpulsen startede 1. oktober 2014.

Eksempler på tidligere undersøgelser

- Passagerernes oplevelse af information ved busforsinkelser (juli 2019)
- Passagerernes tilfredshed med og ønsker til Rejseplanen (juli 2019)
- Responstid – test af selskabernes sms-tjeneste (juli 2019)
- Fem centrale udfordringer for bedre sammenhæng i kollektiv transport (maj 2019)
- Danskernes holdning til klima- og miljøvenlig transport (marts 2019)
- Togselskabernes information ved forsinkelser (december 2018)
- Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (december 2018)
- Information om togselskabernes rejsetidsgarantier (november 2018)
- Passagerpulsens kundeservicepris (oktober 2018)
- Passagerernes ønsker til kundeservice (oktober 2018)
- Unge og kollektiv transport (september 2018)
- Driftsforstyrrelser og årsager 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)

Du kan se endnu flere af de undersøgelser, vi har lavet, på vores hjemmeside passagerpulsen.taenk.dk/undersogelser

Redaktion

Ansvarshavende redaktør: Afdelingschef Laura Kirch Kirkegaard

Analyseansvarlig: Lars Wiinblad

Analysemedarbejder: Anders Albrechtsen

Politisk medarbejder: Rasmus Markussen

Kommunikationsrådgiver: Astrid Grunert Rantorp

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

Web: passagerpulsen.taenk.dk

