

S-togspassagerernes oplevelse af arbejdet med nye signaler på Nordbanen

S-togsstrækningen Jægersborg-Hillerød

Notat
Juni 2017

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpuls

Indhold

1.	Baggrund og formål	3
2.	Resultater	4
2.1	Resumé	4
2.2	Detailresultater fra passagerundersøgelsen	5
2.3	Gode råd fra passagererne	9
2.4	Udvikling i punktlighed på strækningen Hillerød-Hellerup	11
2.5	Resultater fra NPT (De Nationale Passager-Tilfredshedsundersøgelser)	12
3.	Om undersøgelsen	13
3.1	Om deltagerne i undersøgelsen	14
4.	Om Passagerpulsen	16

1. Baggrund og formål

Banedanmark skal udskifte signalsystemerne på størstedelen af jernbanestrækningerne i Danmark. På S-togsbanen er signalerne blevet udskiftet på strækningen Jægersborg-Hillerød (Nordbanen).

Udskiftningen, de efterfølgende tests og driften på Nordbanen er ikke gået som Banedanmark planlagde det. Det har for mange passagerer betydet togbusser på hele eller dele af strækningen – i længere tid end først planlagt. Ofte er informationen om det kommet med kort varsel, hvilket har medført stor frustration blandt passagererne.

Passagerpuls 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 en væsentlig del af omkostningerne forbundet med driften og anlæg – enten direkte gennem billetpriserne eller indirekte gennem skatter.

Passagerpuls har derfor iværksat en mindre undersøgelse blandt brugere af Nordbanen for at høre om deres erfaringer fra den periode, hvor Banedanmark har arbejdet med signalsystemet. Formålet er, at arbejdet på de kommende strækninger bliver bedre tilrettelagt, så generne for passagererne bliver så minimale som muligt.

Af samme årsag har Passagerpuls også spurgt passagererne, om signalarbejdet har haft nogen konsekvenser for dem, og om de har forslag til indsatser, der kunne lette hverdagen for dem i den periode, hvor arbejdet står på.

Dette notat samler op resultaterne af undersøgelsen for at tydeliggøre konsekvenserne af det forløb, der har været på Nordbanen. Vi håber hermed at kunne bidrage til, at de kommende arbejder i højere grad planlægges med hensyntagen til passagererne, når næste etape af signalprogrammet starter i 2018.

2. Resultater

2.1 Resumé

334 brugere af Nordbanen på strækningen mellem Hillerød og Jægersborg har besvaret passagerundersøgelsen. Cirka 73 % af dem rejser mindst 1 gang om ugen på strækningen. Der er altså tale om passagerer med et godt kendskab til og erfaringer med afviklingen af trafikken på Nordbanen.

55 % mener overordnet, at Banedanmark har løst deres opgaver i forbindelse med indførelsen af det nye signalsystem dårligt ("dårligt" eller "meget dårligt"). 17 % mener, at de har løst opgaverne godt ("godt" eller "meget godt").

48 % mener overordnet, at DSB har løst deres opgaver i forbindelse med indførelsen af det nye signalsystem dårligt ("dårligt" eller "meget dårligt"). 22 % mener, at de har løst opgaverne godt ("godt" eller "meget godt").

De ting, der har størst betydning for passagererne i forbindelse med for eksempel sporspærringer ved signalarbejder, er, at de får information på stationen, at køreplanen bliver overholdt og at planlægningen i al almindelighed holder. 80 % til 85 % af passagererne tillægger disse forhold stor/afgørende betydning.

I forbindelse med sporspærringerne mener passagererne, at planlægningen og overholdelsen af køreplanerne er det, DSB og Banedanmark har løst dårligst. 47 % til 52 % af passagererne mener, at disse opgaver er løst dårligt. 51 % mener, at servicen er løst dårligt. Mens 44 % mener, at informationen på stationerne er løst dårligt. Kun når det gælder information på rejseplanen og i apperne, er der flere passagerer, der mener, at det er løst godt (37 %) end dårligt (30 %).

Sporspærringerne på Nordbanen har haft konsekvenser for passagererne:

- 40 % har oplevet at komme for sent til arbejde eller uddannelse
- 31 % er kommet for sent til aftaler
- 29 % er kommet for sent til møder
- 23 % er begyndt at køre mere i bil på grund af sporspærringerne
- 30 % har oplevet ikke at kunne nå deres skift til anden kollektiv transport på grund af de forsinkelser, der er opstået som konsekvens af sporspærringerne.

Til perspektivering af ovenstående resultater viser Banedanmarks opgørelse på strækningen Hillerød-Hellerup, at der er en faldende kundepunktlighed fra januar 2016 frem til april 2017. Med enkelte undtagelser har der hver måned været passagerernes rettidighed været under målsætningen på 92,3 %, og gennemsnittet det senest halve år er 89,7 %.

Sammenligner vi med resultaterne fra Passagerpulsens Nationale Passager-tilfredshedsundersøgelser for Nordbanen, kan vi se, at der er et kraftigt fald i andelen af passagerer, der er tilfredse med overholdelsen af køreplanen. Det gælder både for den aktuelle rejse (andelen af tilfredse passagerer er faldet fra 86 % til 77 % fra vinter 2016 til vinter 2017) og generelt for strækningen (fald fra 66 % tilfredse til 47 % tilfredse). Men der er også fald i tilfredsheden med en række andre forhold ved rejsen.

2.2 Detailresultater fra passagerundersøgelsen

Banedanmark og DSB har i fællesskab skullet løse opgaven med at informere passagererne om ændringerne i kørslen og transportere passagererne.

Samlet set mener passagererne, at DSB har være lidt bedre til at løse opgaven end Banedanmark. Men ingen af de to har dog været gode til det.

17,4 % mener, at Banedanmark har løst deres opgave ”godt” eller ”meget godt”, mens 55,0 % mener, at de har løst opgaven ”dårligt” eller ”meget dårligt”. Se tabel 1.

21,9 % mener, at DSB har løst deres opgave ”godt” eller ”meget godt”, men 48,2 % mener, at de har løst opgaven ”dårligt” eller ”meget dårligt”. Se tabel 2.

Tabel 1

Hvordan synes du, samlet set, at Banedanmark har løst deres opgaver i forbindelse med indførelsen af det nye signalsystem på Nordbanen?

	Respon-	Procent
denter		
Meget dårligt	91	27,2%
Dårligt	93	27,8%
Hverken godt eller dårligt	76	22,8%
Godt	51	15,3%
Meget godt	7	2,1%
Ved ikke	16	4,8%
I alt	334	100,0%

Kilde: Passagerpuls

Tabel 2

Hvordan synes du, samlet set, at DSB har løst deres opgaver, mens Banedanmark har arbejdet med indførelsen af det nye signalsystem på Nordbanen?

	Respon-	Procent
denter		
Meget dårligt	58	17,4%
Dårligt	103	30,8%
Hverken godt eller dårligt	85	25,4%
Godt	62	18,6%
Meget godt	11	3,3%
Ved ikke	15	4,5%
I alt	334	100,0%

Kilde: Passagerpuls

Når vi spørger passagererne, hvilken betydning forskellige delopgaver i forbindelse med sporspærringen har for dem, når der for eksempel laves arbejde med signalsystemet, så er det tydeligt, at planlægningen af arbejdet og overholdelsen af planerne for arbejdet og køreplanerne er det vigtigste. 80 %

eller flere har svaret, at det har ”stor betydning” (”4” eller ”5” på en skala fra 1 til 5, hvor 1 er ”slet ingen betydning” og 5 er ”afgørende betydning”).

De forhold, der vægter tungest for passagererne, er altså også de forhold, som Banedanmark og DSB har haft sværest ved at levere på. Men som det fremgår af tabel 3, har alle de nævnte forhold i forbindelse med arbejderne på Nordbanen stor betydning for passagererne.

Tabel 3

Hvor stor betydning har følgende for dig, f.eks. når der laves arbejder med signalsystemet?						
	1 Slet ingen betydning	2	3	4	5 Afgørende betydning	Ved ikke
Information i pressen og på hjemmesider	6,6 %	7,5 %	17,7 %	26,9 %	34,1 %	7,2 %
Information i Rejseplanen og apps	3,6 %	3,0 %	11,7 %	22,5 %	54,5 %	4,8 %
Information på stationerne	2,1 %	2,4 %	8,4 %	29,0 %	56,0 %	2,1 %
Information i togene	2,1 %	4,5 %	15,3 %	25,1 %	50,0 %	3,0 %
Togbusserne – køreplan/antal og siddepladser	4,2 %	1,8 %	13,5 %	24,6 %	47,3 %	8,7 %
Planlægningen af arbejdet (herunder antallet af sporspærringer, tidspunkter mv.)	3,3 %	3,0 %	6,6 %	20,1 %	62,0 %	5,1 %
Overholdelse af planerne om antallet af lukkedage og lukkeperiode	2,1 %	2,1 %	9,0 %	21,3 %	56,0 %	9,6 %
Overholdelse af køreplanerne i perioden	1,2 %	1,2 %	7,2 %	22,8 %	65,0 %	2,7 %
Service til passagererne under lukningerne	2,4 %	3,0 %	12,6 %	22,5 %	50,3 %	9,3 %

Kilde: Passagerpuls

Når vi spørger ind til løsningen af de enkelte delopgaver i forbindelse med sporspærringen på Nordbanen, er der flere af passagererne, der mener, at delopgaverne er blevet løst dårligt end godt. Se tabel 4.

Passagererne er især utilfredse med, hvordan Banedanmark har planlagt arbejdet, og hvor vidt de har overholdt antallet af lukkedage og –perioden. 47,1 % af passagererne mener, at planlægningen af arbejdet er blevet løst ”dårligt” eller ”meget dårligt”, og kun 20,7 % mener, at det er blevet løst ”godt” eller ”meget godt”. 49,4 % mener, at overholdelsen af planerne er løst ”dårligt” eller ”meget dårligt”. Kun 13,8 % synes, det er løst ”godt” eller ”meget godt”.

Tilsvarende er der en klar overvægt af utilfredse passagerer, når det gælder ”service til passagererne under lukningerne” (50,9 % utilfredse), ”Overholdelse af køreplaner i perioden” (51,8 % utilfredse) og ”Information på stationerne” (44,4 % utilfredse). Det eneste punkt, hvor der er flere, der mener, at opgaven er løst godt end dårligt er ”Information i Rejseplanen og apps”, hvor 37,1 % mener, at opgaven er blevet løst godt, og 30,0 % mener, at den er blevet løst dårligt.

Tabel 4

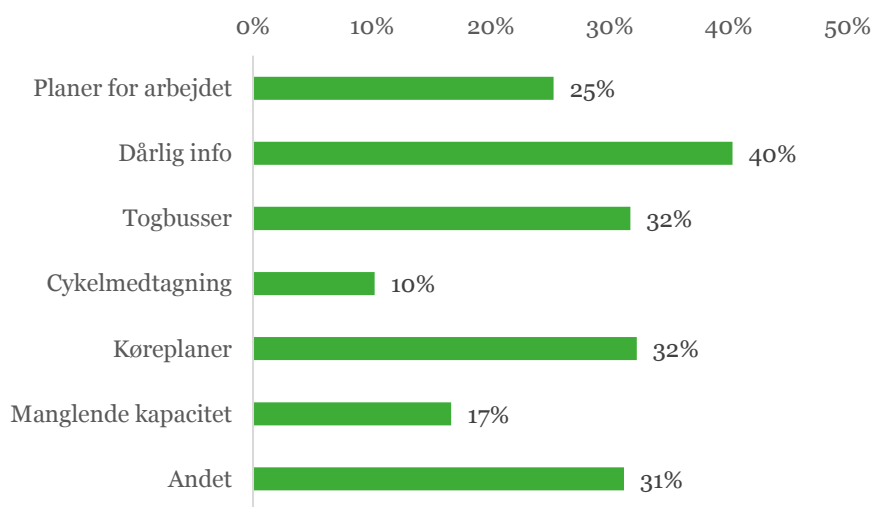
Hvordan synes du, at følgende opgaver er blevet løst af Banedanmark og DSB?

	Meget dårligt	Dårligt	Hverken godt eller dårligt	Godt	Meget godt	Ved ikke
Information i pressen og på hjemmesider	10,8%	18,9%	24,9%	23,7%	3,6%	18,3%
Information i Rejseplanen og apps	12,6%	17,4%	18,6%	28,7%	8,4%	14,4%
Information på stationerne	20,4%	24,0%	25,1%	24,0%	3,9%	2,7%
Information i togene	13,5%	24,6%	28,4%	24,0%	3,6%	6,0%
Togbusserne – køreplan	13,2%	24,0%	23,4%	15,0%	2,1%	22,5%
Togbusserne – antal og siddepladser	11,1%	20,4%	20,1%	20,7%	6,0%	21,9%
Planlægningen af arbejdet (herunder antallet af sporspærringer, tidspunkter mv.)	24,3%	22,8%	17,7%	18,6%	2,1%	14,7%
Overholdelse af planerne om antallet af lukkedage og lukkeperiode	25,7%	23,7%	17,1%	12,6%	1,2%	19,8%
Overholdelse af køreplanerne i perioden	21,9%	29,9%	23,4%	12,0%	1,8%	11,1%
Service til passagererne under lukningerne	19,8%	31,1%	23,1%	10,5%	4,5%	11,1%

Kilde: Passagerpuls

Passagererne blev bedt om at uddybe deres besvarelser på ovenstående i et åbent spørgsmål. 186 af de 334 passager, der deltog i undersøgelsen, gjorde dette. Af de 186 uddybende besvarelser drejede de 75 (40%) sig om dårlig information og 60 (32%) om henholdsvis køreplanerne og togbusserne. Også selve planlægningen af arbejdet og utilstrækkelig kapacitet i såvel tog som togbusser fik ord med på vejen.

Figur 1 – Uddybende forklaringer på hvorfor passagererne synes at DSB/Banedanmark havde løst opgaverne godt eller dårligt – fordelt på emner



Base: 186 besvarelser (ud af 334 deltagende passagerer)

Her er nogle af de mange besvarelser, som passagererne har skrevet i undersøgelsen om deres oplevelser under sporarbejdet:

Citat 1:

"Jeg synes generelt der har været for lidt oplysning om ændringer. Jeg opdagede f.eks. kun, at togbusserne skulle overtage driften 24. maj – 28. maj, fordi jeg så en halvsides annonce i Metroxpress d. 22. maj, og jeg brugte et kvarter på at prøve at finde oplysninger på dsb.dk efter flere søgninger. De oplysninger, der var, var mangelfulde; f.eks. var der ingen estimering af, hvor meget længere turen ville tage med togbus - det er vigtigt når man prøver at planlægge sin morgen mødetid. Jeg valgte at arbejde hjemmefra af samme årsag."

Citat 2:

"Synes alt i alt information om togtider osv. har været så dårligt, at jeg primært har cyklet i perioden. De få gange jeg virkelig har haft brug for toget, har jeg ikke kunne komme med toget. Rejseplanen har ikke givet information om ændringer, jeg kunne bruge til noget og de "spontane" ture, hvor man bare kører direkte på stationen og tænker, der er et tog, har der ikke været informationer før, man kommer helt op på perronen, hvor man knap kan høre, hvad de siger over højtaleren (Jægersborg st. har motorvej lige op af). Har også oplevet at vente 15 min. på et tog, der så viser sig at være propfyldt, og man må opgive at komme med – næste tog 20 min. senere!!! I think not!"

Citat 3:

"Det har været ganske forfærdeligt. Er blevet meget forsinket på arbejde og hjem. Overfyldte toge, aflyste toge, små toge (ikke lange), toge der pludselig ikke holdt på visse stationer, så man blev over 30 min. forsinket. Det ville klæde DSB at give penge retur, når man har periodekort, og ikke i den grad får den vare, man har betalt for. Ofte er der overhovedet ingen besked over højtaleren og på skiltningen på perronen går afgangstiden ned fra 10 min. til 0 og derpå forfra uden tog og uden forklaring. Prøv selv en tur kl. 7.30 en hverdagsmorgen!!!!!"

Sporspærringerne i forbindelse med implementeringen af det nye signalsystem har konsekvenser for passagererne. Også ud over den almindelige ulempe og eventuelt længere rejsetid. Som det fremgår af tabel 5, er det kun 10 % af passagererne, der svarer, at sporspærringerne ikke har haft konsekvenser. 40 % har oplevet at komme for sent til arbejde eller uddannelse, og 31 % er kommet for sent til aftaler, og 29 % er kommet for sent til møder. 23 % er begyndt at køre mere i bil på grund af sporspærringerne. Og sammenhængen i den kollektive transport er også kommet under pres, idet 30 % har oplevet ikke at kunne nå deres skift til anden kollektiv transport på grund af de forsinkelser, der er opstået som konsekvens af sporspærringerne.

Tabel 5

Har sporspærringerne på grund af signaludskiftningen haft nogen konsekvenser for dig?

	Respon- denter	Procent
Jeg kommer for sent til arbejde/uddannelse	135	40,4 %
Jeg kommer for sent til aftaler jeg har med andre	104	31,1 %
Jeg kan ikke have min cykel med som planlagt	104	31,1 %
Jeg kan ikke nå mit skift til andre busser, tog og metro	99	29,6 %
Jeg kommer for sent til møder	96	28,7 %
Jeg kommer for sent til arrangementer eller fritidsinteresser	84	25,1 %
Jeg er begyndt at køre mere i bil i stedet for at tage toget	77	23,1 %
Jeg er begyndt at køre mere på cykel eller gå i stedet for at tage toget	46	13,8 %
Jeg får andre til at hente mig	45	13,5 %
Jeg kan ikke nå at hente mit barn	17	5,1 %
Jeg kan ikke have min barnevogn med som planlagt	9	2,7 %
Andre konsekvenser (skriv selv)	100	29,9 %
Har ikke haft konsekvenser	34	10,2 %
Ved ikke	3	0,9 %
I alt	334	100,0 %

Kilde: Passagerpuls

2.3 Gode råd fra passagererne

Vi bad afslutningsvis passagererne om at komme med gode råd til DSB og Banedanmark, om hvad der skal gøres anderledes i forbindelse med kommende sporspærringer, så passagererne får en bedre oplevelse.

213 af de 334 passagerer, der har deltaget i undersøgelsen, svarede på dette åbne spørgsmål. Passagererne havde gode råd om flere aspekter ved sporspærringerne. Se figur 2.

Langt flest (43%) anbefaler, at der leveres bedre information til passagererne under sporspærringerne. Det gælder både i forbindelse med det planlagte arbejde, og når der opstår noget akut. Anbefalingerne drejer sig om alt fra skiltning af togbusserne til mere og bedre information på stationerne (skiltning og højtalerudkald), i togene og på de digitale platforme som for eksempel Rejseplanen.

En anden meget stor gruppe anbefaler en bedre planlægning af arbejdet og/eller en anderledes planlægning – og at planerne overholdes. Der er et ønske om, at planlægningen er realistisk, så passagererne ikke skuffes af gen-

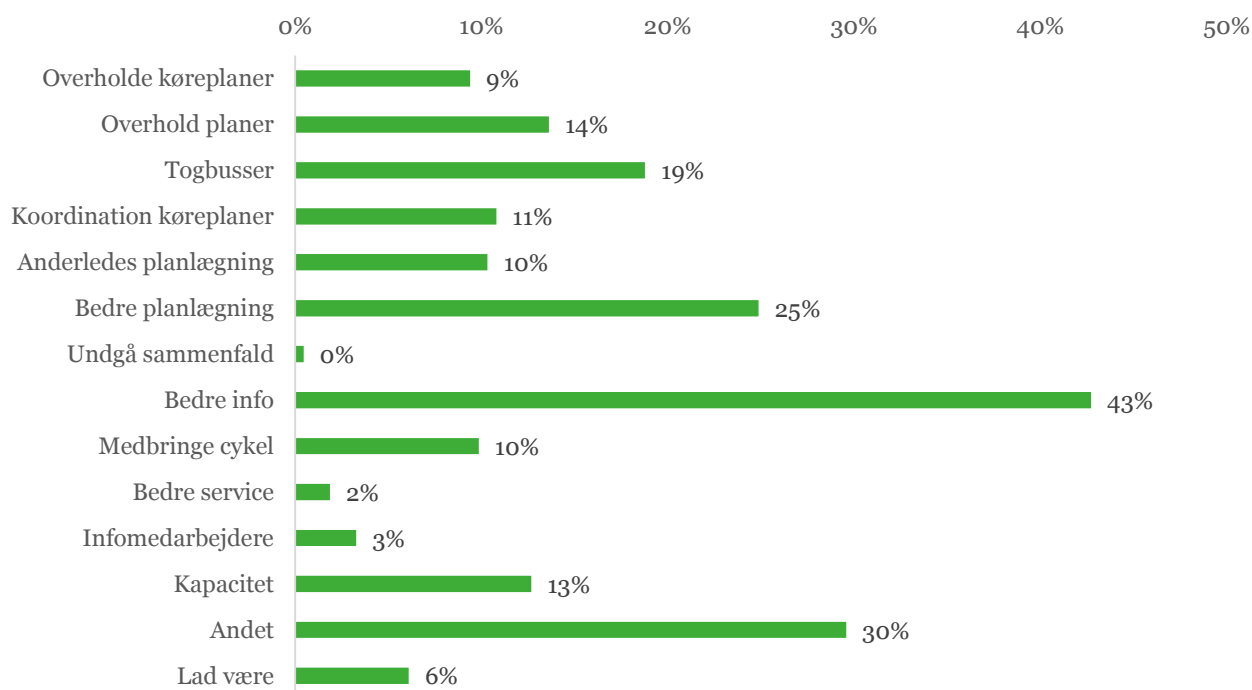
tagne overskridelser, og at arbejdet gennemføres i 'et hug', så der ikke kommer gentagne perioder med lukninger. Passagererne ser også gerne, at der arbejdes i døgndrift og at der, så vidt muligt, tillades kørsel i det ene spor, mens der arbejdes i det andet.

Kapaciteten i tog og togbusser er også et forhold, som mange mener kan gøres bedre. Der er en oplevelse af, at der kører færre tog, og at de stopper ved alle stationer, men at disse tog samtidig er korte. Det er ikke godt nok, synes passagererne.

En stor gruppe af passagererne nævner også køreplanerne – såvel overholdelsen af dem som koordinering med anden kollektiv transport. Oplevelsen er, at ændringer i køreplanerne og forlænget rejsetid ikke bliver koordineret med de andre operatører, og at passagererne derfor får yderligere ventetid og forsinkelser på rejsen.

Endelig er der en stor gruppe, der har svaret andre ting end det, vi har nævnt her. I den gruppe er der en stor del, der ytrer, at priserne på billetter og kort burde være lavere eller gratis, når produktet forringes. Både fordi der er færre afgang, fordi rejsetiden er forlænget og fordi der er indsat togbusser, der opleves som et ringere produkt.

Figur 2 – Banedanmark skal indføre nyt signalsystem på alle de andre S-tog strækninger, når strækningen mellem Jægersborg og Hillerød er færdig. Har du nogen gode råd til Banedanmark i den forbindelse? Er der f.eks. nogen ting, som du synes kan gøres bedre?



Base: 213 besvarelser (ud af 334 deltagende passagerer)

Her er nogle af de besvarelser som passagererne gav i undersøgelsen:

Citat 1:

"Vær bedre til at koordinere de forskellige kørsler. Giv mere oplysning i tog og på perroner. En undskyldning ind imellem kunne også være aktuel, uddel evt. vand i varme perioder - en lille ting, som får folk til at glemme strabadserne, for det er dårlig service, at det koster det samme, når der er så meget bøv. Jeg husker, at man i de gamle tog mellem Kbh og Holbæk i den sidste tid fik en kupon til kaffe, og det gjorde folk mere tolerante. I modsat fald kan det føles som om man er ligeglad med kunderne."

Citat 2:

"Drop dog det nye system. Passagererne får ingen fordele af det. Jeg har kørt dagligt med toget til Østerport i 20 år, og det har aldrig fungeret dårligere.

Vent med at implementere nye systemer til, I ved, hvad I har gjort galt på Nordbanen!

Fortæl os ærligt, hvor lang tid det tager, og hvis det ikke lykkes, så forklar os hvorfor.

Det er uforståeligt for almindelige mennesker, at det har været nødvendigt med togbusser i Så mange weekender."

Citat 3:

"Indsæt lange tog på strækningen.

Nedsæt billetprisen til det halve i perioden.

Sørg for at internettet er opdateret mindst 2 måneder frem, så passagererne kan planlægge pendlerkort, alternativ transport eller hjemmearbejde.

Og så er det totalt latterligt at tilbyde, at man kan bruge sit nordbanen kort om eftermiddagen på Farumbanen d. 24.5. Hvordan havde de tænkt sig, at jeg kunne tage fra Birkerød om morgenen og hjem med Farumbanen? Cyklen/bilen står ligesom i Birkerød, så nytter det jo ikke at komme frem til Farum, sådan kan jeg ikke komme hjem. Og så tænkte de, at jeg kunne sikkert bruge en af deres togbusser, men det gør jo ikke rejsetiden kortere. Så hvorfor ikke bare tillade at nordbanen-kortet gælder hele d. 24.5 i stedet for om eftermiddagen. Det er bare ikke godt nok. Logik og logistik er ikke deres stærke side.

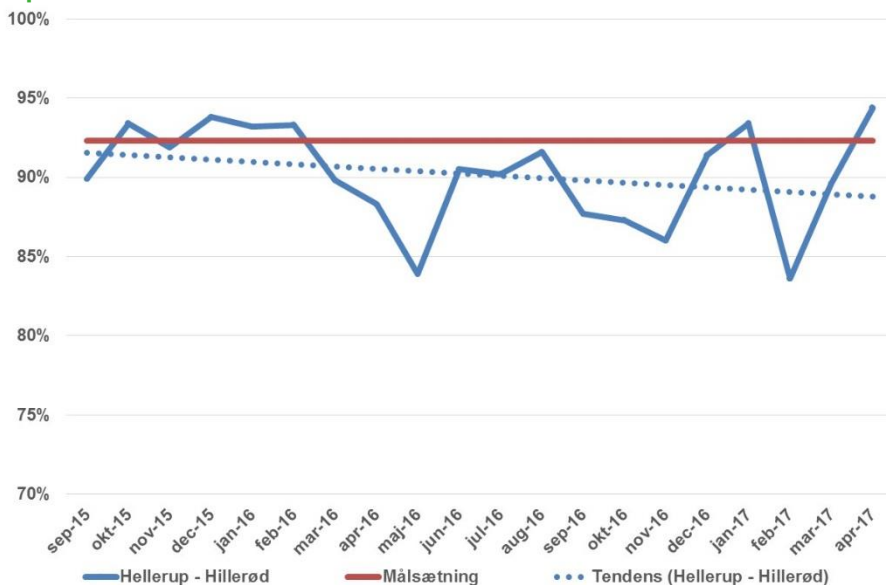
Og så sætter jeg meget pris på, at jeg her får lov til at komme af med mine frustrationer her. For jeg syntes, at jeg kan se nogle områder, hvor DSB kan forbedre sig. Og set for mig, skal der ikke så meget til for at togtransporten kan forbedres meget for passagererne."

2.4 Udvikling i punktlighed på strækningen Hillerød-Hellerup

På Nordbanen er kundepunktligheden, det vil sige, antallet af passagerer, der er kommet frem til tiden, faldet støt i perioden januar 2016 til april 2017.

Den gennemsnitlige kundepunktlighed ligger nu en del under målsætningen på 92,3 %. Selv om det er lykkedes at nå målsætningen i januar og april 2017, er tendensen stadig, at punktligheden fortsætter med at falde. Et simpelt gennemsnit viser en kundepunktlighed på 89,7 % for de seneste 6 måneder, med udsving fra 83,6 % til 94,4 %. Passagerernes manglende mulighed for at kunne forudsige deres rejse er altså også en del af problematikken.

Figur 3 – Kundepunktlighed (2:59 minut) på strækningen Hillerød-Hellerup



Kilde: Banedanmark/DSB

2.5 Resultater fra NPT (De Nationale Passager-Tilfredshedsundersøgelser)

Passagererne er blevet utilfredse med en række forhold, når de rejser med S-toget på Nordbanen. Det viser de seneste resultater fra Passagerpulsens Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser (NPT). Se tabel 6.

I forhold til vinteren 2016 er der et fald i tilfredsheden med rejsen alt-i-alt, togpersonalets service og muligheden for at få en siddeplads, men først og fremmest med overholdelsen af køreplanerne på strækningen. Såvel på den aktuelle rejse som generelt på strækningen. I forhold til passagerernes tilfredshed med rejser på hele S-banen ligger Nordbanen klart under gennemsnittet på de ovenstående parametre.

Tabel 6 - Resultater fra NPT (andel tilfredse passagerer)

Parameter (Tilfredshed med....)	Hillerød-Bernstorffsvej			Hele S-banen
	jan-mar'16	apr-sep'16	okt'16-mar'17	okt'16-mar'17
Rejsen alt-i-alt	81%	76%	77%	81%
Togpersonalets service og hjælpsomhed	69%	60%	63%	68%
Muligheden for at få en siddeplads	84%	79%	72%	76%
Overholdelse af køreplanen på denne rejse	86%	77%	77%	83%
Overholdelse af køreplanen på strækningen	66%	42%	47%	61%
Besvarelser	219	526	480	3.903

Kilde: Passagerpuls/NPT

3. Om undersøgelsen

Dataindsamlingen til dette notat er gennemført ved hjælp af online interviews med Passagerpulsens webbaserede Passagerpanel blandt passagerer, der rejser med S-tog.

Fakta

Data er indsamlet: 2. juni til 12. juni 2017. Der er udsendt 1 påmindelse.

Målgruppe: S-tog passagerer, der rejser på Nordbanen (strækningen Jægersborg-Hillerød eller dele heraf), og som har rejst i den periode, hvor der har været sporspærring og køreplansændringer på grund af arbejdet med det nye signalsystem

Spørgeskema er udsendt til alle brugere af S-tog i Passagerpulsens Passagerpanel – uanset om de benytter Nordbanen eller ej. Svarprocenten afspejler dette.

Bruttosample: 2.878

Opnåede besvarelser: 685

Svarprocent: 24 %

Frasorteret fordi de ikke passede i målgruppen: 326

Frasorteret fordi de ikke havde besvaret alle spørgsmål: 25

Nettostikprøve: 334

Data er ikke vejlet.

Kvalitetssikring af data

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

Kodning af åbne spørgsmål

Åbne spørgsmål er blevet kodet på baggrund af passagerernes besvarelser. Der har ikke på forhånd været en kodeplan.

Om Passagerpulsens Passagerpanel

Passagerpanelet er rekrutteret på mange forskellige måder, så den bedst muligt udgør et udsnit af brugerne af kollektiv transport i Danmark – uanset brugsfrekvensen.

Webpaneler udgør kun et mindre udsnit af den samlede population. Den indsamlede stikprøve er derfor heller ikke fuldstændig repræsentativ for alle danske brugere af kollektiv transport.

3.1 Om deltagerne i undersøgelsen

Tabel 7

Køn		
	Respon- denter	Procent
Kv inde	177	53,0%
Mand	157	47,0%
I alt	334	100,0%

Tabel 8

Alder		
	Respon- denter	Procent
15-19	7	2,1%
20-24	16	4,8%
25-29	14	4,2%
30-34	12	3,6%
35-39	25	7,5%
40-44	23	6,9%
45-49	24	7,2%
50-54	56	16,8%
55-59	48	14,4%
60-64	37	11,1%
65-69	40	12,0%
70-	32	9,6%
I alt	334	100,0%

Tabel 9

Hvor ofte rejser du på Nordbanen (strækningen mellem Jægersborg og Hillerød, eller stationerne der imellem)?		
	Respon- denter	Procent
4 dage om ugen eller oftere	149	44,6%
2-3 dage om ugen	65	19,5%
1 dag om ugen	31	9,3%
1-3 dage om måneden	47	14,1%
1-2 dage i kvartalet	24	7,2%
Sjældnere	18	5,4%
Aldrig	0	0,0%
I alt	334	100,0%

Tabel 10

Hvad er dit primære rejseformål når du rejser på Nordbanen?

	Respon- denter	Procent
Til/fra arbejde	194	58,1%
Til/fra uddannelse	6	1,8%
Til/fra ærinder (indkøb, lægebesøg osv.)	25	7,5%
Til/fra fritidsaktiviteter	64	19,2%
Andet (skriv selv)	45	13,5%
I alt	334	100,0%

4. Om Passagerpulsen

Kort 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.

Tidligere undersøgelser

- 3. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (Juni 2017)
- Passagerpulsens Kundeservicepris (Maj 2017)
- Danskernes holdning til kollektiv transport (April 2017)
- Hvad har betydning for passagerernes tilfredshed med deres togrejse? (Marts 2017)
- Rejsekortet: Udvikling i kundetilfredshed (Marts 2017)
- Kendskab til Passagerpulsen (Februar 2017)
- Hvordan passagererne kontakter togselskaberne (December 2016)
- 2. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (December 2016)
- Passagerernes ønsker til stationer (December 2016)
- Tilbringer-transportens indflydelse på togpassagerernes tilfredshed (Oktober 2016)
- Forsinkelser indflydelse på togpassagerers tilfredshed (Oktober 2016)
- Buspassagerers rettigheder ved forsinkelser (September 2016)
- Cykelparkering på stationer (September 2016)
- Periodekort på rejsekort - passagerernes ønsker til check ind og check ud procedure (September 2016)
- Togselskabernes information ved forsinkelser (August 2016)
- Togselskabernes rejsetidsgarantier - opfølgning (Juni 2016)
- 1. Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse (tog) (Juni 2016)

Redaktion

Analyseansvarlig: Lars Wiinblad

Analysemedarbejder: Anders Albrechtsen

Kommunikationsmedarbejder: Astrid Grunert Rantorp

Ansvarshavende redaktør: Asta Ostrowski

Foto: Getty Images

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

