

The background of the cover is a photograph of a modern building with large windows and balconies on the left, and a green bus on the right. Two young men are walking on a sidewalk in the foreground on the left. The title is centered in a large, black, serif font.

Passagerpulsens Årsrapport 2017

Marts 2018

Forbrugerrådet
Tænk
Passagerpulsen

Indhold

1.	Forord	3
2.	Passagerpulsens målsætninger	5
3.	Opnåede resultater	6
3.1	Interessevaretagelse	6
3.2	Presse	7
3.3	Opnåelse af succeskriterier	7
4.	Aktiviteter i 2017	9
4.1	Aktiviteter i relation til milepælene 2017:	9
4.2	Møder og dialog med trafikselskaber og andre aktører	12
4.3	Andre møder og konferencer	14
4.4	Undersøgelser og analyser	14
4.5	Kommunikation	16
5.	Om Passagerpulsen	18

1. Forord

Passagerpulsen har eksisteret i 3 år, og nu er det tid til at gøre status. Derfor stod især efteråret i 2017 i evalueringens tegn. Det skete blandt andet ved, at analysebureauet COWI foretog en evaluering af os i slutningen af året. Den viste grundlæggende, at eksterne interessenter synes, Passagerpulsen gør et godt stykke arbejde for passagererne.

Balancen mellem at være passagerernes vagthund og samtidig gå i dialog med trafikselskaber, operatører og politikere har været svært af og til. Nogle gange er vi nødt til at sige tingene skarpt for at få skabt de nødvendige forbedringer for passagererne. Det gør, at vi ikke altid er i højeste kurs hos trafikselskaberne. Men som hovedregel forsøger vi at skabe forbedringer af dialogens vej, fordi vi nu engang mener, at det er den bedste vej til varige forbedringer til gavn for passagererne.

I den kollektive transport sker der historisk store investeringer i disse år. Elektrificering, sporarbejder og nyt signalsystem skal være med til at give en mere miljørigtig og sikker jernbane. Men det betyder også, at de store forbrugerpolitiske forbedringer lader vente på sig. Ikke desto mindre har vi også i 2017 skabt vigtige resultater for passagererne i den kollektive transport.

Af forbrugerpolitiske forbedringer kan blandt andet nævnes:

- Bedre information til passagererne om deres ret til forplejning ved forsinkelser over 1 time i tog.
- Udløbsdato bliver i 2018 trykt på rejsekortet, så brugere kan se, hvornår det udløber.
- Bornholm får trykte køreplaner tilbage ved busstoppestederne frem for QR-koder.
- Fokus på hvad god information er for passagererne ved forsinkelser og aflysninger.

Efteråret bød også på en kampagne, hvor vi satte fokus på forsinkelser og aflysninger i den kollektive transport. Udgangspunktet var, at forsinkelser har konsekvenser for passagererne. De kommer ikke bare for sent frem med bussen, toget eller metroen. Nogle kommer for sent til et møde, andre for sent i skole, eller henter barnet for sent i børnehaven. Det synes vi ikke er i orden. Kampagnen skabte stor opmærksomhed i medierne og fik også politikerne op af stolene. Passagererne bidrog med mere end 100 historier fra det virkelige liv, og vi leverede løsningsforslag til politikere og trafikselskaber.

Vi har i 2017 foretaget mere end 15 analyser – alle med udgangspunkt i at synliggøre passagerernes oplevelser, ønsker og behov i den kollektive transport. Af emner kan bl.a. nævnes information ved forsinkelser og aflysninger, kundeservice, sporarbejde, danskernes holdning til kollektiv transport.

2017 var også året, hvor Lokaltog kom med i De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser. Undersøgelsen bliver foretaget 2 gange om året blandt ca. 19.000 passagerer og viser, hvor tilfredse passagererne er

med en lang række områder på deres samlede togrejse. Samtidig begynder det nu for alvor at blive muligt at måle udviklingen over tid, og vi har ved flere lejligheder sat undersøgelsen i spil til gavn for passagererne.

Passagerpulsens var også en del i medierne i 2017. Vi har registreret over 400 medieomtaler i henholdsvis tv og trykte medier. Dertil kommer diverse radio-interviews. Når vi deltager, gør vi os stor umage med at levere troværdige indslag baseret på dokumentation.

Herudover kommer vores egen kommunikation, hvor vi i 2017 udgav 14 nyhedsbreve. Endelig spiller de sociale medier, Facebook og Twitter, en stadig større rolle i kommunikationen med de mange passagerer og i arbejdet med politisk interessevaretagelse.

I slutningen af 2017 har der også været et øget fokus på dialog med transportordførerne. Dels for at skabe opbakning til de løsningsforslag, som Passagerpulsens formulerede i forbindelse med kampagnen om forsinkelser, dels med henblik på at øge synligheden og relevansen af vores arbejde som passagerernes stemme. Det er noget, vi fortsætter med i 2018.

2. Passagerpulsens målsætninger

Passagerpulsens målsætninger hænger sammen med forprojektet, bevillingsteksten og Passagerpulsens opstart.

Ifølge bevillingsteksten skal Passagerpulsens:

- sikre at passagerernes interesser varetages af en uafhængig instans i dialogen med trafikselskaber, myndigheder mv.
- give et talerør til passagererne
- skabe ny viden
- lave nationale og uafhængige passagerundersøgelser
- systematisk indsamle viden om passagerernes tilfredshed på tværs af selskaber, trafikformer og geografi
- sætte fokus på passagerernes samlede rejse med den kollektive trafik

Af Passagerpulsens vision og mission fremgår, at Passagerpulsens skal:

- sikre passagererne en samlet, stærk faktabaseret stemme i den offentlige debat og over for branchens aktører
- sikre større inddragelse og fokus på passagererne
- arbejde for at finde og udvikle løsninger, sammen med passagerer, politikere og selskaber

Passagerpulsens konkrete mål er: ”at forbedre oplevelsen for passagererne og skabe større tilfredshed med den kollektive transport”.

3. Opnåede resultater

3.1 Interessevaretagelse

Gennem vores undersøgelser og dialog med blandt andet trafikselskaber, operatører og passagerer har vi i 2017 opnået konkrete forbedringer og lagt kimen til fremtidige forbedringer, der kan gavne passagererne:

Forhold som Passagerpulsens har sat fokus på	Forandring som er sket eller er på vej
<i>Ret til forplejning ved forsinkelser:</i> Passagerpulsens gjorde opmærksom på, at trafikselskaberne ikke informerer om, at passagerer har ret til forplejning ved togforsinkelser over 1 time.	DSB informerer nu tydeligt om passagerernes ret til forplejning på deres hjemmeside. Det står i et særskilt afsnit under rejsetidsgaranti.
<i>Information ved forsinkelser:</i> Passagerpulsens undersøgte, hvordan passagererne helst vil have information ved forsinkelser og aflysninger.	Resultaterne blev drøftet med trafikselskaberne. Sidenhen har DSB bl.a. været ude og sige, at information står øverst på deres dagsorden for 2018.
<i>Forsinkelser i den kollektive transport:</i> Passagerpulsens satte i efteråret 17 fokus på konsekvenserne ved forsinkelser og aflysninger – set fra et passager- og samfundsperspektiv.	Passagerpulsens har kvalificeret debatten og krævet at trafikselskaber f.eks. også offentliggør rettidighedstal for busserne. Sydtrafik har tilkendegivet, at de vil tage teten og kontakte de andre selskaber for at finde en løsning. Dertil fik vi skabt opmærksomhed om de økonomiske konsekvenser. Togforsinkelser koster f.eks. alene samfundet 2,4 milliarder kroner. Et tal som politikere og andre interesseorganisationer sidenhen har henvist til.
<i>QR-koder som information:</i> Trykte køreplaner blev fjernet fra busstoppestederne på Bornholm og erstattet af QR-koder.	BAT lyttede til kritikken fra passagererne. I starten af 2018 meldte de ud, at trykte køreplaner eller digitale infotavler kommer tilbage ved busstoppestederne.
<i>Udløbsdato på rejsekort:</i> Passagerpulsens satte fokus på det u hensigtsmæssige i, at passagerer ikke ved, at rejsekortet har en udløbsdato.	I slutningen af 2018 har Rejsekort lovet, at udløbsdato bliver trykt på selve rejsekortet. Det står i handlingsplanen for 2018.
<i>Betalingsaftale på rejsekort:</i> Passagerpulsens har løbende sat fokus på, at passagererne kun kan koble Visa/Dankort til en tank-op-aftale.	Rejsekort har i deres handlingsplan for 2018 offentliggjort, at de vil åbne op for betaling med andre typer kort – bl.a. MasterCard.
<i>Fejl i billetautomat på Holte Station:</i> Passagerpulsens lavede et opslag på Facebook, hvor vi advarede passagererne i området. Sagen blev taget op af blandt andet BT og skabte stor opmærksomhed.	Hurtig rettelse af fejl. Efter at DSB ikke havde gjort noget ved fejlen i flere uger, blev der efter Passagerpulsens fokus tjekket op på fejlen, så ingen passagerer betaler dobbelt for billetten.
<i>Manglende refusion af pendlerrejsekort:</i> En passager ønskede at fortryde hendes valg af strækning, hvilket ifølge DSB ikke var muligt. Passagerpulsens kontaktede DSB for at få en nærmere forklaring.	Passageren var blevet fejlvejledt, og hun fik fuld refusion for sit pendlerkort i forbindelse med ombytningen. Det kan andre også nu. DSB har ændret/præciseret vilkår for refusion ved ombytning.
<i>Klager fra turister i Ankenævnet:</i> Mange sager i Ankenævnet handler om, at turister køber forkerte zoner ind til byen, og bliver mødt af en hård praksis i metroen.	Metroselskabet vil fremover udvise øget konduite over for turister. Dertil har de også ændret billetautomaterne, så det er tydeligere, hvor mange zoner du skal købe fra Kastrup Lufthavn og Københavns centrum.

3.2 Presse

I løbet af 2017 har Passagerpulsens været meget synlig i den offentlige debat, hvor der har været behov for at tale passagerernes sag i den kollektive transport.

Passagerpulsens har været nævnt i webmedier mere end 220 gange i 2017. Dertil skal lægges de 199 gange, hvor Passagerpulsens har været omtalt i trykte artikler i 2017 vedrørende sager om bus, tog og metro. Medieovervågningen sker via Meltwater og registrerer alene web og trykte henvisninger.

I 2017 har vi medvirket i 18 TV-indslag. Derudover har vi også medvirket i flere radioindslag.

Medierne har især interesseret sig for forsinkelser i den kollektive transport, bødepraksis, rejsekortet og Passagerpulsens Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse.



3.3 Opnåelse af succeskriterier

I Passagerpulsens har vi en række overordnede succeskriterier, der er blevet godkendt af Trafik- og Byggestyrelsen i forbindelse med bevillingen.

I 2017 blev succeskriteriet ”Efter 3 år kender 50 % af danskerne Passagerpulsens” justeret og ændret til følgende succeskriterium:

”Efter 3 år kender 10 % af passagererne Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk og ved, at Passagerpulsens er den organisation, der varetager passagerernes interesser”.

Årsagen til ændringen er, at det oprindelige succeskriterium var for urealistisk at opnå. Halvvejs gennem projektet kunne vi konstatere, at der ikke var så mange af danskerne, som kendte til Passagerpulsens, som vi havde håbet (7 % i slutningen af 2016).

Ændringen trådte i kraft i oktober 2017.

Status for opnåelsen af alle succeskriterier er:

Overordnede succeskriterier	Status januar 2018 (efter 3 år)
Efter 3 år kender 10 % af passagererne Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk og ved, at Passagerpulsens er den organisation, der varetager passagerernes interesser.	Kendskabet er på 4 % generelt i befolkningen. For passagerer, der rejser mindst 2-3 dage om ugen er kendskabet på 10 %. For passagerer, der rejser med kollektiv transport mindst 1 gang i kvartalet, er kendskabet på 6 %.
Efter 3 år er der 10.000 medlemmer af Passagerpanelet.	Ca. 8.000 medlemmer.
Efter 3 år er der 200 Passageragenter.	Over 400 passageragenter.
Ved udgangen af 2016 er der mindst 7.000 personer, der abonnerer på Passagerpulsens nyhedsbrev eller følger Passagerpulsens på Facebook. Ved udgangen af 2017 er dette tal steget til 8.000 personer og ved udgangen af 2018 til 9.000 personer.	2.180 abonnenter på nyhedsbrev. 6.523 synes godt om Passagerpulsens på Facebook.
Efter 2 år gennemføres årligt mindst 12 undersøgelser i alt på Passagerpanelet og af Passageragenterne.	Der er offentliggjort 15 rapporter i 2017. Ud af alle undersøgelser er 11 foretaget med enten data fra passageragenterne eller passagerpanelet. Vi har ved 1 rapport købt adgang til et befolkningspanel, da sammensætningen i Passagerpanelet ikke var tilstrækkeligt repræsentativ.
Efter 3 år mener over 75 % af pendlerrepræsentanterne og interesseorganisationerne, at Passagerpulsens er god til at repræsentere passagererne og dem selv.	72 % af interessenterne i Interessentforum mener, at Passagerpulsens bidrager til at varetage deres interesser (undersøgelse foretaget af COWI, nov. 17).

4. Aktiviteter i 2017

2017 milepæl	Status
Evaluering jf. succeskriterier gennemføres	Evaluering er foretaget.
Samarbejdsforum mødes 2-4 gange årligt	Samarbejdsforum mødtes 2 gange i 2017.
Analysefaglig følgegruppe mødes 2-6 gange årligt	Følgegruppen mødtes 4 gange i 2017.
Mindst 10 nyhedsbreve udsendt	Der blev udsendt 14 nyhedsbreve.
Årsmøde afholdt	Årsmødet blev afholdt i oktober for pendlerne og interesseorganisationerne.
Passagerpanelet (blevet brugt i 6 undersøgelser + består af mindst 10.000 ved udgangen af 2017)	Ved udgangen af 2017 var der over 8.000 medlemmer, som blev brugt til 4 undersøgelser.
Passageragenterne (mindst 200 er rekrutteret og blevet brugt i 6 undersøgelser ved udgangen af 2017)	Ved udgangen af 2017 var der over 400 passageragenter. Agenterne blev i 2017 brugt i 10 undersøgelser.
Transportkampagne afholdt	Kampagnen blev skudt i gang 10.oktober og varede frem til 1.december. Temaet var forsinkelser i den kollektive transport.
Kundeservicepris uddelt	Kundeserviceprisen blev uddelt 16.maj 2017. Nordjyllands Trafikselskab løb med alle 3 priser.

4.1 Aktiviteter i relation til milepælene 2017:

Evaluering af Passagerpulsens:

Passagerpulsens arbejde blev i slutningen af 2017 evalueret som bestemt i projektbeskrivelsen. Evalueringen er foretaget af COWI, som har undersøgt, om *Passagerpulsens fungerer som passagerernes uvildige talerør i dialogen med trafikselskaber og myndigheder?*

COWI har bl.a. set på, om succeskriterierne er opfulgt, og analyseret Passagerpulsens aktiviteter og effekten af dem. Dertil har de talt med både trafikselskaberne, Banedanmark, Trafik, Bygge- og Boligstyrelsen, interesseorganisationer, pendlerrepræsentanter og Dansk Industri.

Evalueringen konkluderer, at der generelt er stor tilfredshed med Passagerpulsens interessevaretagelse for og samarbejde med passagerer, pendlerrepræsentanter og interesseorganisationer. Desuden har Passagerpulsens været med til at kvalificere debatten gennem ny faktabaseret viden.

Trafikstyrelsen har fået evalueringen, og den er blevet offentliggjort på vores hjemmeside.

Samarbejdsforum:

Passagerpulsens har som planlagt i 2017 mødtes 2 gange i Samarbejdsforum med branchen (Kundestyregruppen for Bus & Tog). Til møderne har vi præsenteret vores arbejde - herunder resultaterne af vores undersøgelser. Møderne i Samarbejdsforum er med til at sikre vidensdeling og koordination mellem Passagerpulsens og Bus & Tog-samarbejdet.

Samarbejdsforum er også med til at sikre en kvalificeret dialog mellem Passagerpulsens og branchens aktører. Det er bl.a. også herigennem, at Passagerpulsens giver anbefalinger til branchens aktører på baggrund af vores undersøgelser.

Analysefaglig følgegruppe:

Den analysefaglige følgegruppe er specifikt nedsat som en samarbejdsgruppe mellem Passagerpulsens og de selskaber, der er med i samarbejdet om De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser. I 2017 deltog Arriva Tog, DSB, Nordjyllands Trafikselskab, Metroselskabet og Movia/Lokaltog. En repræsentant fra Bus & Tog har desuden deltaget som observatør.

Følgegruppen har mødtes i alt 4 gange i 2017. Se evt. mere om møderne under kapitel 4.2. *Møder om De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser.*

Nyhedsbreve:

Der er blevet udsendt 14 nyhedsbreve i 2017, hvoraf 4 af dem blev udsendt i forbindelse med efterårets kampagne "Forsinket – det er faktisk ikke i orden".

Antallet af abonnenter er steget til 2.180, og det fortsætter med at stige støt. Nyhedsbrevet er et godt medie til at dele nyheder fra Passagerpulsens og udbrede kendskabet til vores arbejde og den viden, vi skaber.

Facebook er dog stadig Passagerpulsens primære kilde til trafik.

Årsmøde med Interessentforum:

Passagerpulsens har afholdt årsmøde for Interessentforum 5. oktober 2017. Der deltog repræsentanter fra 5 forskellige interesseorganisationer og 16 pendlerrepræsentanter. Mødet blev brugt til at gøre status over Interessentforums og Passagerpulsens fælles virke over de seneste 3 år.

Deltagerne gav relevante input til det fremtidige samarbejde, samt generelle kommentarer til Passagerpulsens arbejde. Derudover blev interessenterne informeret om efterårets forestående kampagne, som mange af dem bidrog til i planlægningsfasen.

Interessentforum er fortsat et centralt element i forhold til at sikre, at Passagerpulsens arbejde afspejler den virkelighed, som passagererne oplever.



Passagerpanelet:

Passagerpulsens har i 2017 fortsat rekrutteringen til passagerpanelet via De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser og hjemmesiden. Status for passagerpanelet er, at der ved udgangen af 2017 er over 8.000 panelmedlemmer. I løbet af 2018 fortsætter rekrutteringen, og vi forventer at ramme de 10.000 inden årets udgang.

I 2017 har panelmedlemmerne deltaget i undersøgelser som *"Passagerernes oplevelser af Takst Sjælland"* og *"S-togspassagerernes oplevelse af arbejdet med nye signaler på Nordbanen"*.

Passageragenterne:

Passageragenterne er Passagerpulsens øjne og ører i den kollektive transport og giver os mulighed for at indsamle viden om konkrete forhold over hele landet. Antallet af agenter ligger fortsat på godt 400.

Passageragenter bidrog i 2017 bl.a. ved at undersøge trafikselskabernes kundeservice på de forskellige trafikselskabers hjemmesider. Deres arbejde resulterede i hovedrapporten *"Passagerpulsens Kundeservicepris 2017"* og 8 selskabsrapporter.

Transportkampagne – "Forsinket – det er faktisk ikke i orden"

Passagerpulsens var i efteråret 2017 afsender på Forbrugerrådet Tænks store halvårslige kampagne, som satte fokus på forsinkelser i den kollektive transport, under overskriften "Forsinket – det er faktisk ikke i orden".

Formålet med kampagnen var at gøre politikere og trafikselskaberne opmærksomme på konsekvenserne ved forsinkelser for passagererne og stille krav om en kollektiv transport, som vi kan stole på.

Kampagnen satte også fokus på forskellige undertemaer, bl.a. samfundsøkonomiske konsekvenser, rejsetidsgaranti og information ved forsinkelser. Vi lagde bl.a. op til, at der bør indføres en automatisk udbetaling af rejsetidsgaranti ved større driftsforstyrrelser.

Kampagnen byggede på Passagerpulsens og Forbrugerrådet Tænks egne undersøgelser samt trafikselskabernes egne opgørelser over rettlighed.

I løbet af kampagnen samarbejdede vi med pendlerrepræsentanterne og andre medlemmer fra Interessentforum, herunder Dansk Blinde Samfund og Danske Seniorer, samt Dansk Erhverv.

Vi fik i løbet af kampagnen indsamlet over 100 historier om forsinkelser fra passagerer, der udtrykte deres frustration. Historierne blev til en casesamling, der blev sendt til politikere og trafikselskaber sammen med flere løsningsforslag til, hvordan der kan skabes forbedringer for passagererne i den kollektive transport.

Kundeservicepris

Passagerpulsens uddelte også i 2017 den årlige Kundeservicepris i de 3 kategorier "Telefonisk Kundeservice", "Online Kundeservice" samt "Bedst af alle". For første gang i prisens historie, var det ét selskab, Nordjyllands



Trafiksselskab, der løb med alle 3 priser. I modsætning til de foregående år, hvor prisen er blevet uddelt i forbindelse med en konference, blev prisen i 2017 uddelt ved et event i Aalborg udenfor NT's kundeservicecenter. På den måde havde alle medarbejderne mulighed for at deltage og overvære overrækkelsen af prisen.

Kundeserviceprisen fungerer både som en hyldest og anerkendelse af de trafiksselskaber, der gør det bedst. Men samtidig giver prisen også anledning til dialog om, hvad selskaberne kan gøre for at fremme passagerernes oplevelse af kundeservicen.

I 2017 så vi også, at prisen fungerer som en motivation for selskaberne, hvor NT havde sat sig som mål at vinde alle 3 priser. Det er vores ønske, at prisen kan være med til at skabe en positiv og anerkendende fortælling om trafiksselskabernes indsats for passagererne.



4.2 Møder og dialog med trafiksselskaber og andre aktører

Passagerpulsens har i løbet af 2017 holdt en række møder og løbende været i dialog med trafiksselskaberne, Bus & Tog og Rejsekort A/S. Til møderne er der både blevet talt om specifikke problemstillinger, og vi har diskuteret de forskellige samarbejder, fremtidige projekter og planlagte ændringer i den kollektive transport. Vi har også givet input videre til selskabernes håndtering af den kollektive transport og til deres fremtidige arbejde. Det er sket med udgangspunkt i, hvad der i sidste ende bedst gavner passagererne.

Møderne har haft forskellige emner og karakter, hvoraf vi blandt andet kan nævne:

- *Møder om Kundeservice:* Som opfølgning på kundeserviceundersøgelsen, har vi holdt møder med 6 af de undersøgte selskaber, hvor vi har præsenteret resultaterne af, hvordan det enkelte selskab klarede sig i undersøgelsen, og hvordan selskaberne fremadrettet kan forbedre kundeservicen. De emner som har fyldt mest er hjemmesiderne, hittegods og telefonsluser. Udover møderne med selskaberne har der været holdt et enkelt møde med DOT, som også har handlet om kundeservice.
- *Møder om De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser:* Passagerpulsens har fortsat samarbejdet om De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser (NPT) med de relevante togselskaber. Udover møderne i den Analysefaglige følgegruppe, har vi holdt møder med bl.a. Nordjyllands Trafiksselskab om Lemvigbanen, som fra 2018 er med i NPT, Lokaltog, der kom med i 2017, og med Midttrafik om muligheden for at Letbanen i Aarhus også kommer med i NPT. Der har generelt været en øget interesse for NPT – det er de forskellige udvidelser af undersøgelsen også et udtryk for.
- *Møder om passagerinformation:* I 2017 fortsatte vi med at holde møder med flere af selskaberne (Arriva, Banedanmark, DSB, Metroselskabet, Nordjyllands Trafiksselskab/Nordjyske Jernbaner og Movia/Lokaltog) om passagerernes ønsker til information ved forsinkelser. Det har vi gjort, fordi der stadigvæk er behov for at forbedre den generelle information til passagererne.

Udover møderne har Passagerpulsen ved 3 lejligheder holdt oplæg for Banedanmark og DSB's trafikinformationsmedarbejdere om information til passagerene.

- *Køreplansgruppen (for Sjælland):* I 2017 deltog vi i 4 møder som observatør. Ved at deltage i møderne får Passagerpulsen mulighed for at bidrage med passagervinklen til emner som koordinering af køreplaner selskaberne imellem, køreplansskift, sporarbejder mv.
- *Rejsekort A/S:* Passagerpulsen har i 2017 haft et enkelt møde med Rejsekort A/S, hvor vi primært drøftede Rejsekorts handlingsplan, som Passagerpulsen er kommet med input til. Passagerpulsen får løbende henvendelser fra passagererne vedrørende rejsekortet, som bliver taget med i vores dialog med Rejsekort A/S.
- *Bus & Tog:* Passagerpulsen har i 2017 haft 2 møder med Bus & Tog kundestyregruppen, hvor resultaterne af Passagerpulsens aktuelle undersøgelser og fremtidige arbejder er blevet drøftet.
- *Dansk Erhverv:* Passagerpulsen afholdte i forbindelse med kampagnen "Forsinket- det er faktisk ikke i orden" flere møder med Dansk Erhverv, hvor særligt de samfundsøkonomiske konsekvenser ved forsinkelser i den kollektive transport blev drøftet. Møderne resulterede i et samarbejde i forbindelse med kampagnen.
- *Jernbanenævnet:* I forbindelse med at vi klagede over DSB til Jernbanenævnet, for ikke at overholde deres forpligtigelse til at informere om passagerernes rettigheder ved billetkøb, mødtes vi med Jernbanenævnet og drøftede sagen i 2017.
- *Sirikommissionen:* Passagerpulsen har i 2017 bidraget til Sirikommissionens arbejde. Det har vi gjort ved at belyse passagerernes perspektiv i forhold til fremtidens mobilitet.
- *Samarbejder med kommuner:* Passagerpulsen har i løbet af 2017 igangsat samarbejder med Esbjerg, Helsingør og Københavns Kommune. Samarbejderne har generelt handlet om udvikling af den kollektive transport. Med Københavns Kommune har supercykelstier også været på dagsordenen, og med Helsingør Kommune har vi fået NPT-data i spil i undersøgelsen *Passagerernes oplevelse af Stationerne og Togdriften i Helsingør Kommune*.
- *Struensee & Co.:* Passagerpulsen har mødtes med konsulentvirksomheden Struensee og Co. ved flere lejligheder i 2017. Her har vi først og fremmest givet input til deres sektoranalyse af fremtidens tog.



4.3 Andre møder og konferencer

Passagerpulsen har i løbet af 2017 deltaget i en række andre møder og konferencer.

Formålet har været at gå i dialog med branchen og styrke deres forståelse af, at Passagerpulsen er en væsentlig og troværdig stemme for passagererne og deres synspunkter. Det er vigtigt, at vi også her blander os i debatten og kommer med ny viden, som kan blive brugt til at skabe forbedringer for passagererne.

Af konferencedeltagelse i 2017 kan blandt andet nævnes:

- Transportpolitisk konference (marts)
- Den Danske Banekonference (maj)
- Folkemødet (juni)
- Trafikdage i Aalborg (august)
- Kollektiv Trafik Konference (oktober)
- Konferencen "Sjælland på sporet" afholdt af IDA (oktober)
- Workshop om Turisters brug af kollektiv transport (december)



4.4 Undersøgelser og analyser

Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser (NPT)

I december 2017 blev den 4. NPT udgivet. Undersøgelsen udgives 2 gange årligt (juni og december), og hver rapport er baseret på ca. 19.000 interviews omhandlende den aktuelle rejse. Med de 4 runder af NPT er der nu for alvor mulighed for at måle udviklingen i passagerernes tilfredshed over tid.

Fra april 2017 kom Lokaltog med i NPT, og dermed er næsten al skinnebåren transport i Danmark (på nær Aarhus Letbane og Lemvigbanen) med i den seneste undersøgelse fra december 2017.

I 2017 så vi generelt en lille stigning på den overordnede tilfredshed med togrejsen sammenlignet med 2016. Som noget nyt har vi i den seneste NPT spurgt ind til venteforholdene på stationen, da vi tidligere har påvist, at dette forhold har stor betydning for passagererne.

For at øge passagerernes tilfredshed anbefalede vi i december 2017, at togselskaberne arbejdede med disse 5 områder:

- Rettidigheden
- Information i togene og på stationerne – særligt ved forsinkelser
- Tilslutningsforbindelser til anden kollektiv transport og p-forhold for cykler og biler
- Togenes generelle standard, vedligeholdelse og faciliteter
- Venteforhold på stationerne

NPT er et vigtigt værktøj for både politikere, trafikselskaber og operatører til at forstå passagerernes tilfredshed med rejsen. Undersøgelserne giver mulighed for at sammenligne på tværs af strækninger, over tid, og at adskille de mange forskellige forhold, der i løbet af en rejse er med til at afgøre tilfredsheden som helhed.

DSB og køreplansgruppen har blandt andet brugt data fra NPT til at undersøge skiftesituationen med henblik på optimering af sammenhæng. Et andet eksempel er Arriva, DSB og Banedanmark, som har brugt NPT til at optimere trafikinformation til passagererne.

Andre undersøgelser

Passagerpulsens har i 2017 også gennemført en række andre undersøgelser, hvoraf følgende har resulteret i analyserapporter og notater, der er offentliggjort på Passagerpulsens hjemmeside:

Rapporter:

- Information om Rejsetidsgarantier – tog (november 2017)
- Information om rejsetidsgaranti og andre rettigheder – busser (november 2017)
- Passagerernes ønsker og behov til information ved akutte forsinkelser og aflysninger – et kvalitativt studie (oktober 2017)
- Passagerpulsens Kundeservicepris 2017 (maj 2017)
- Danskernes holdning til kollektiv transport (april 2017)
- Hvad har betydning for passagerernes tilfredshed med togrejsen (marts 2017)
- Rejsekortet – Udvikling i kundetilfredsheden (marts 2017)

Notater:

- Samfundsøkonomiske konsekvenser ved togenes manglende rettidighed (udarbejdet af COWI, oktober 2017)
- Pendlernes oplevelser af forsinkelser (september 2017)
- Punktlighed for tog og metro (september 2017)
- Rettidighed for busser (september 2017)
- S-togspassagerernes oplevelse af arbejdet med nye signaler på Nordbanen (juni 2017)

Størstedelen af rapporterne har fået pressedækning, omtale på Facebook eller i eget nyhedsbrev. Derudover har vi ofte også været i dialog med det relevante trafikselskab ift. hvad vi mener, på baggrund af rapporternes resultater, at selskaberne bør ændre eller følge op på.

Passagerpulsens har også udarbejdet rapporter, som ikke er offentliggjort, fordi de alene er blevet brugt i dialog med de respektive selskaber og operatører:

- Passagerpulsens kundeserviceundersøgelse – Arriva
- Passagerpulsens kundeserviceundersøgelse – Metroselskabet
- Passagerpulsens kundeserviceundersøgelse – Fynbus
- Passagerpulsens kundeserviceundersøgelse – Midttrafik
- Passagerpulsens kundeserviceundersøgelse – Movia
- Passagerpulsens kundeserviceundersøgelse – Nordjyllands Trafikselskab
- Passagerpulsens kundeserviceundersøgelse – Sydtrafik
- Passagerpulsens kundeserviceundersøgelse – DOT
- Passagerernes oplevelser af Takst Sjælland (september 2017)
- Passagertilfredshed vedrørende stationsforhold på Grenå- og Odderbanen (Notat, september 2017)
- Passagerernes ønsker til togdriften på metro M1 og M2 (maj 2017)



- Passagerernes ønsker til togdriften i Midt- og Vestjylland (april 2017)
- Passagerernes oplevelse af Stationerne og Togdriften i Helsingør Kommune (marts 2017)

4.5 Kommunikation

Passagerpulsens har i 2017 arbejdet målrettet med kommunikation på flere områder og med forskellige formål.

Sociale medier har fortsat været i fokus, efter at succeskriteriet blev ændret i august 2016.

Sociale medier

Facebook er fortsat Passagerpulsens primære digitale platform til at skabe interesse for og gå i dialog med passagererne.

I slutningen af 2017 havde Passagerpulsens knap 6.570 fans på Facebook.

Generelt er Facebook en god platform til at videreformidle rapporter og guides til passagererne. Der opleves en stor villighed til at debattere og dele indhold, så vi også når ud til målgrupper, som ikke kender os i forvejen.

Twitter har Passagerpulsens også brugt til at deltage i den offentlige debat om kollektiv transport, og til at videreformidle den viden, der oparbejdes via rapporter og analyser. I løbet af 2017 har vi skrevet over 200 tweets eller retweets.

Passagerpulsens har 480 følgere på Twitter, som både tæller politikere, medier, trafikselskaber og passagerer. Dertil skal medregnes følgere fra kollegaernes egne Twitter-konti, som også bruges i arbejdet.

Hjemmesiden

På den digitale front skete der i 2017 større ting. Vores website passagerpulsens.dk blev relanceret i efteråret med et helt nyt design og visning af artikler, undersøgelser og blogindlæg. Formålet har været at gøre det nemmere for brugerne at finde det, de søger efter.

I 2017 har Passagerpulsens haft næsten 110.000 besøgende og over 199.000 sidevisninger. Især vores indhold om rejsekort er populært indhold, men også vores kampagne og artikler med gode råd om rettigheder er blevet besøgt flittigt.

Viden til passagererne

I løbet af 2017 har vi skrevet og opdateret diverse artikler til passagererne for at gøre det lettere for dem at være passager i bus, tog og metro - heriblandt:

- Spar penge: Find den rigtige billet til bus, tog og metro
- Rejsekort: Er det altid billigst?
- Forsinket. Kend din rejsetidsgaranti
- Pendlertip: Få penge på kontoen, når togene er forsinket



- Periodekort: Få flest zoner til prisen
- Klippekort: Sådan får du penge tilbage for ubrugte klip
- Forsinket med bus og tog: Sådan kommer du hurtigst frem
- Quiz. Forsinket med bus og tog. Hvad må du?
- Storbyferie: Hvilken billet skal du købe?
- Forsinket med toget? 5 ting du har ret til
- Rejsekort: hvilken type skal du vælge?
- Juletrafik: Sådan kommer du hjem til jul

Øvrige henvendelser

Passagerpuls er løbende i dialog med passagererne på mange forskellige måder. Det er helt centralt for Passagerpulsens arbejde, at vi har denne dialog.

I 2017 er dialogen primært foregået på de sociale medier, men vi har også besvaret henvendelser via e-mail og telefonisk kontakt.

Vi besvarer, i den udstrækning det er muligt, alle henvendelser personligt og gemmer cases og input til eventuelt senere brug. Ofte sender vi også spørgsmål videre til trafikselskaberne eller går i dialog med dem om en given problemstilling, som en eller flere passagerer har rejst.



5. 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 som passager, og gå i dialog med selskaber, operatører og politikere om dem.

Passagerpulsen startede 1.oktober 2014 under den politiske aftale om Bedre og Billigere Kollektiv Trafik, som SR-regeringen, Dansk Folkeparti, SF og Enhedslisten stod bag. Der blev afsat 30 millioner til Passagerpulsen frem til og med 2018.

[Se hele bevillingsteksten på Passagerpulsens hjemmeside](#)

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

Fotos:

Lars Horn, Anette Sønderby Madsen, Passagerpulsens ansatte

