

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 2018

Marts 2019

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 2018	9
4.1	Aktiviteter i relation til milepælene og handlingsplanen 2018:	9
4.2	Møder og dialog med trafikselskaber og andre aktører	13
4.3	Andre møder og konferencer	14
4.4	Undersøgelser og analyser	15
4.5	Kommunikation	17
5.	Om Passagerpuls	19

1. Forord

Godt fire år er nu gået, siden Passagerpulsen i 2014 blev oprettet under den politiske aftale om Bedre og Billigere Kollektiv Trafik, som SR-regeringen, Dansk Folkeparti, SF og Enhedslisten stod bag. Dengang blev der afsat 30 millioner til Passagerpulsen til og med 2018.

Bevillingen skulle sikre, at Passagerpulsen kunne agere passagerernes uafhængige stemme og bidrage med værdifulde indsigter i passagerernes behov på den samlede rejse til trafikselskaber og politikere. En vigtig opgave for Passagerpulsen har desuden været at guide passagererne til den bedste brug af den kollektive transport.

Den oprindelige bevilling er blevet forlænget med et år, og Passagerpulsen fortsætter med at varetage passagerernes interesser i 2019. Denne årsrapport fokuserer på, hvad Passagerpulsen har foretaget sig i det sidste år af den oprindelige bevillingsperiode, det vil sige fra januar 2018 til december 2018.

2018 var et år, hvor der blandt andet blev delt ud af de erfaringer, Passagerpulsen har samlet gennem de seneste 4 år. Det skete i forbindelse med konferencen 'Passagererne i centrum for fremtidens kollektive transport'. Konferencen samlede trafikselskaber, politikere og eksperter inden for transportområdet og satte passagererne i fokus gennem oplæg og debat. Til konferencen bidrog DSB, Banedanmark, Movia, Nordjyllands Trafikselskab, Rejsekortet A/S og Skånetrafikken alle med oplæg, der fokuserede på passagerernes oplevelser i den kollektive trafik. Konferencen bød også på debat om passagerernes fremtid mellem transportordførerne fra Venstre, Dansk Folkeparti, SF, Alternativet og Enhedslisten.

I den kollektive transport sker der fortsat store investeringer. Elektrificering, sporarbejder og nyt signalsystem skal være med til at give en mere miljørigtig og sikker jernbane for fremtiden. Men det betyder også, at passagerernes mest basale behov for punktlig og hurtig transport bliver udfordret, og at store forbedringer på nogle områder lader vente på sig. Ikke desto mindre har Passagerpulsen også i 2018 skabt vigtige resultater for passagererne i den kollektive transport.

Af forbedringer kan blandt andet nævnes:

- Flere betalingsmuligheder og oplysning om udløbsdato på rejsekort
- Bedre rejsegarantiordninger hos flere trafikselskaber og nogle steder endda på tværs af transportformer
- Bedre information ved sporarbejder samt bedre kompensationsmuligheder til berørte passagerer
- Større kendskab blandt passagererne til togselskabernes rejsetidsgarantier.

Vi har i 2018 udgivet 17 rapporter og notater – alle med udgangspunkt i at synliggøre passagerernes oplevelser, ønsker og behov i den kollektive transport. Af emner kan blandt andet nævnes sammenhæng i køreplaner, valg af billettyper, tilfredshed med rejsekortet, behov for faciliteter ved

stationer og stoppesteder, information om rejsetidsgaranti samt unges behov og ønsker til den kollektive transport.

2018 var både året, hvor de Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser (NPT) rundede 110.000 besvarelser, og hvor trafikselskaberne valgte at opsiges samarbejdet med Passagerpulsens om selvsamme undersøgelser. Dermed blev 2018 året for den sjette og indtil videre sidste NPT rapport. NPT har dannet datagrundlag for en række undersøgelser og har givet et sammenligneligt grundlag for udviklingen i togpassagerernes tilfredshed i hele Danmark. En stor del af Passagerpulsens øvrige rapporter er baseret på data fra spørgeskemaundersøgelser blandt passagerpanelet, passageragenter og eksterne leverandører. Passagerpulsens vil fortsat bruge de datakilder til at skabe værdifulde indsigter i passagerernes erfaringer, ønsker og behov.

Passagerpulsens var også en del i medierne i 2018. Vi har registreret over 300 medieomtaler i henholdsvis web og trykte medier. Dertil kommer diverse tv- og 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 2018 udgav 12 nyhedsbreve. De sociale medier, Facebook og Twitter spiller en stadig større rolle i kommunikationen med de mange passagerer og i arbejdet med politisk interessevaretagelse.

Starten på Passagerpulsens andet kapitel har givet anledning til at gentænke Passagerpulsens Interessentforum. I stedet for at have faste, årlige møder med alle interesseorganisationer og pendlerrepræsentanter, vil vi i Passagerpulsens i endnu højere grad inddrage de enkelte interessenter, når vi behandler emner, der vedrører de pågældende interessenter. Herved vil de enkelte interessenter forhåbentligt opleve en mere vedkommende og direkte inddragelse i de problemstillinger, som er mest relevante for dem.

Passagerpulsens mission er og bliver at varetage passagerernes interesse, og vi arbejder derfor løbende på at blive et endnu stærkere talerør for passagererne.

2. Passagerpulsens målsætninger

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

Ifølge bevillingsteksten skal Passagerpulsen...

- 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, pendlerrepræsentanter og andre passagerer har vi i 2018 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 kompensation:</i> Passagerpulsens har løbende sat fokus på retten til kompensation, når den service, passagererne får, ikke lever op til, hvad de betaler for. Det kan være i form af længere transporttid, lavere hyppighed og dårligere komfort ved f.eks. brug af togbusser.	DSB laver en kompensationsordning til de pendlere, der har været berørt af problemerne med ME-lokomotiverne og lancerer kompensations-appen "få tiden tilbage" i forbindelse med sporarbejderne på Frederikssundsbanen. DSB har efterfølgende meddelt, at de i 2019 vil afprøve nye og bedre kompensationsordninger for nogle af de sjællandske pendlere, der bliver berørt af sporarbejde i løbet af året.
<i>Usikkerhed om rejsegaranti:</i> Passagerpulsens satte fokus på, at passagererne ofte er usikre på, om de er dækket af rejsegarantien. Det får nogle til at tøve med at lægge ud for udgifter til erstatningskørsel, fordi de frygter, at udgifterne efterfølgende ikke kan blive dækket.	Midttrafik opretter en service, hvor passagererne kan ringe ind og få bekræftet, at garantien træder i kraft, inden de bestiller en taxa. Ordningen er indtil videre en forsøgsordning.
<i>Udløbsdato på rejsekort:</i> Passagerpulsens satte fokus på, at en del passagerer ikke ved, at rejsekortet har en udløbsdato, og at der er svært at finde information om udløbsdatoen.	Rejsekort forlænger 'levetiden' fra 5 til 7 år og begynder at trykke udløbsdato på kortet.
<i>Betalingsaftale på rejsekort:</i> Passagerpulsens har løbende sat fokus på, at omkring en million danskere ikke har mulighed for at oprette en tank-op-aftale til rejsekortet, da det kræver et Visa/Dankort.	Rejsekort A/S gør det muligt at bruge andre betalingsmetoder som Visa Debit, MasterCard og Maestro til oprettelse af tank-op-aftaler på rejsekortet.
<i>Information ved forsinkelser:</i> Passagerpulsens undersøgte, hvordan passagererne helst vil have information ved forsinkelser og aflysninger. Det fik blandt andet DSB til at sætte information øverst på deres dagsorden for 2018.	De nationale Passagertilfredshedsundersøgelser viser en tendens til, at tilfredsheden med informationen ved forsinkelser blandt togrejsende er stigende. Der er dog stadig plads til forbedringer.
<i>Information ved sporarbejde:</i> Passagerpulsens undersøgte, hvordan passagererne helst vil have information ved sporarbejde.	Passagerpulsens evaluering af sporarbejderne på Kystbanen og Frederikssundsbanen i sommeren 2018 viser, at Banedanmarks og DSB's håndtering af blandt andet informationsindsatsen var bedre end ved arbejderne på Nordbanen i forbindelse med skift af signalsystem i 2017. DSB's egne evalueringer bekræfter billedet af, at passagererne generelt var mere tilfredse under sporarbejder i 2018 end i 2017.
<i>Passagerernes rejsemønstre og behov:</i> Passagerpulsens har længe advokeret for, at passagerernes rejse skal ses som en sammenhængende rejse fra a til b i stedet for en isoleret tog- eller bustur.	Rejseplanen lanceres i en ny multimodal udgave i Nordjylland og Hovedstadsområdet. Den nye app "MinRejseplan" inkluderer ud over bus, tog og metro nu også samkørsel, cykel og taxa.
<i>Information om rejseregler og billettyper:</i>	På opfordring fra Ankenævnet er informationen

Passagerpulsen har via Forbrugerrådet Tænks deltagelse i Ankenævnet for Bus, Tog og Metro sat fokus på manglende tydelighed omkring rejseregler og zonesystemet for blandt andet turister, der rejser til og fra Københavns Lufthavn.	omkring rejseregler og zoneantallet mellem Københavns lufthavn og Indre København tydeliggjort, og Metro Service har indført procedurer for kulance i visse tilfælde, hvor grupper af turister får kontrolafgifter pga. misforståelser.
<i>Urimelige procedurer for udstedelse af kontrolafgifter:</i> Passagerpulsen har via Forbrugerrådet Tænks deltagelse i Ankenævnet for Bus, Tog og Metro arbejdet for mere rimelige procedurer for udstedelse af kontrolafgifter til blandt andet børn samt bedre og mere gennemskuelige klagemuligheder.	Ankenævnet har pålagt trafikselskaberne at ændre deres rejseregler, så mindreårige ikke kan få en kontrolafgift, hvis de rejser sammen med voksne, der er ansvarlige for deres rejsehjemmel. Ankenævnet har desuden pålagt selskaberne at forbedre klageprocedurerne i tilfælde af, at kontrollen er udliciteret til vagtselskaber eller lignende.

3.2 Presse

I løbet af 2018 har Passagerpulsen flere gange været synlig i den offentlige debat, når der har været behov for at lytte til passagerernes stemme i den kollektive trafik.

Passagerpulsen har været nævnt i webmedier mindst 169 gange i løbet af 2018. Derudover har Passagerpulsen været nævnt 133 gange i trykte artikler om bus, tog, metro og letbane.

Medieovervågningen foretages via Meltwater og registrerer udelukkende web og trykte medier.

Udover trykte og web-medier har Passagerpulsen deltaget i 2 TV-indslag og 6 radioudsendelser.

I 2018 blev Passagerpulsen ofte nævnt i forbindelse med emner som kompensation ved sporarbejder, passagerernes fravalg af rejsekortet, udløbsdato på rejsekortet, årsager til forsinkelser, passagerrettigheder, regler for fjernbusser, kvalitetstillæg, afskaffelsen af mobilklippekort og køreplaner.



3.3 Opnåelse af succeskriterier

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

Status for opnåelsen af alle succeskriterier er:

Overordnede succeskriterier	Status januar 2019 (efter 4 år)
Efter 3 år er der 10.000 medlemmer af Passagerpanelet.	9.394 medlemmer af Passagerpanelet.
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.	2395 abonnenter på nyhedsbrev. 7767 synes godt om Passagerpulsens på Facebook.
Efter 2 år gennemføres årligt mindst 12 undersøgelser i alt på Passagerpanelet og af Passageragenterne.	Der er offentliggjort 17 rapporter i 2018. Ud af alle undersøgelser er 11 foretaget med enten data fra passageragenterne eller passagerpanelet.
Efter 3 år kender 10 % af passagererne Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk og ved, at Passagerpulsens er den organisation, der varetager passagerernes interesser.	Kendskabet var efter 3 år 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 % (Undersøgelsen er foretaget ved udgangen af 2017).
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 mente efter 3 år, at Passagerpulsens bidrager til at varetage deres interesser (Undersøgelsen er foretaget af COWI ved udgangen af 2017).

4. Aktiviteter i 2018

2018 milepæl	Status
Samarbejdsforum mødes 2-4 gange årligt	Samarbejdsforum mødtes 1 gang i 2018.
Analysefaglig følgegruppe mødes 2-6 gange årligt	Følgegruppen mødtes 3 gange i 2018.
Mindst 10 nyhedsbreve udsendt	Der blev udsendt 12 nyhedsbreve.
Transportkonference afholdt	Den 14. november afholdt Passagerpuls konferencen 'Passagererne i centrum for fremtidens kollektive transport'.
Årsmøde afholdt	Årsmødet for pendlerne og interesseorganisationerne blev afholdt d. 14. november i forlængelse af konferencen 'Passagererne i centrum for fremtidens kollektive transport'.
Passagerpanelet (blevet brugt i 6 undersøgelser + består af mindst 10.000 ved udgangen af 2018)	Ved udgangen af 2018 var der 9.394 medlemmer, som blev brugt til 9 undersøgelser.
Passageragenterne (mindst 200 er rekrutteret og blevet brugt i 6 undersøgelser ved udgangen af 2018)	Ved udgangen af 2018 var der over 400 passageragenter. Agenterne blev i 2018 kun brugt i 3 undersøgelser. Dette skyldes, at de temaer, som Passagerpuls behandlede i 2018 og de tilhørende undersøgelser ikke egnede sig til inddragelse af passageragenterne. Passagerpuls vurderede, at en principiel inddragelse for at nå målet ikke var ønskværdig.
Kundeservicepris uddelt	Kundeserviceprisen blev uddelt 8. oktober 2018 til DOT, Arriva og Midttrafik.

4.1 Aktiviteter i relation til milepælene og handlingsplanen 2018

Konference: Passagererne i centrum

Den 14. november afholdt Passagerpuls konferencen 'Passagererne i centrum for fremtidens kollektive transport' med 95 deltagere. Der var både passagerer, pendlerrepræsentanter, interesseorganisationer, trafikselskaber og transporteksperter repræsenteret til konferencen.

Formålet med konferencen var at sætte passagerernes behov og ønsker i centrum for den fremtidige udvikling af den kollektive transport. Dette skete gennem indlæg fra branchens aktører og debatter mellem transportordførere fra Folketingets partier.

Første del af konferencen satte fokus på konsekvenserne for passagererne i forbindelse med sporarbejder, fornyelser og renoveringer i den kollektive transport.

Trafikdirektøren for Banedanmark holdt oplæg om dilemmaerne ved planlægningen af sporarbejder, og informationschefen hos DSB fortalte, hvordan de bedst får passagererne igennem perioder med sporarbejder. Derefter debatterede trafikordførerne Kristian Pihl Lorentzen (V) og

Henning Hyllested (EL), hvordan passagererne sikres de bedste mulige forhold, så de ikke fravælger den kollektive transport, når den skal gennemrenoveres.

Anden del af konferencen satte fokus på, hvordan den kollektive transport bliver mere attraktiv for passagererne i fremtiden. Movias kommunikationsdirektør fortalte med udgangspunkt i en kvalitativ undersøgelse af Alexandra instituttet om, hvad der får passagererne til at vælge den kollektive transport til. Den administrerende direktør for Nordjyllands Trafikselskab holdt oplæg om 'Mobility as a Service' og rettigheder på tværs af transportformer med udgangspunkt i pilotprojektet 'MinRejseplan'. Administrerende direktør for Rejsekort A/S holdt oplæg om fremtidens billetsystem og sammenlægningen af Rejseplanen og Rejsekort. Trafikstrateg fra Skånetrafikken holdt oplæg om, hvordan de har sikret passagervækst og bedre kollektiv transport gennem samarbejde med kommuner.

Efter oplæggene debatterede transportordførerne Karsten Hønge (SF), Kim Christiansen (DF) og Roger Matthisen (ALT), hvordan den kollektive transport kan blive mere attraktiv i fremtiden.

Årsmøde med Interessentforum

Som noget særligt i 2018 holdt Passagerpulsens årsmøde for interesseorganisationer og pendlerrepræsentanter i forlængelse af konferencen den 14. november. Det skulle sikre et større fremmøde og undgå unødigt transport frem og tilbage for interessenter, der kom langvejsfra.

Til mødet deltog repræsentanter fra fire forskellige interesseorganisationer og 12 pendlerrepræsentanter. Mødet blev brugt til at gøre status over Interessentforums og Passagerpulsens fælles virke over de fire år og orientere om Passagerpulsens fremtid efter første bevillingsperiode.

Deltagerne gav relevante input til det fremtidige samarbejde, konkrete temaer samt generelle kommentarer til Passagerpulsens arbejde. Interessentforum er fortsat et centralt element, der sikrer, at Passagerpulsens arbejde afspejler den virkelighed, som passagererne oplever. Mødet lagde også op til at nytænke de fora for samarbejde, der hidtil har været praktiseret.

Samarbejdsforum

I den oprindelige projektbeskrivelse fremgår det, at samarbejdet med branchens aktører blandt andet sker i form af 2-4 årlige møder i Passagerpulsens Samarbejdsforum med deltagelse af bl.a. Bus & Tog-samarbejdet, trafikselskaberne og operatørerne. I praksis har dette udmøntet sig i, at Passagerpulsens årligt har deltaget i et møde hos Kundestyregruppen under Bus & Tog og blandt andet har fremlagt handlingsplaner og temaer. Derudover har Passagerpulsens holdt kvartalsmøder med ledelsen af Rejsekort og Bus & Tog samt en række møder med enkelte selskaber.

Som følge af omstruktureringerne af Bus & Tog-samarbejdet i forbindelse med sammenlægningen af Rejsekort og Rejseplanen og i lyset af NPT-samarbejdets ophør har Passagerpulsens og Samarbejdsforum på mødet i

december 2018 aftalt, at der er brug for at revurdere samarbejdsformen fremover. Passagerpuls vil i 2019 i endnu højere grad lægge vægt på at mødes og samarbejde med de enkelte af branchens aktører. Vi vil mødes med alle branchens aktører på direktionsniveau mindst én gang i løbet af året og derudover opsøge dialog med medarbejdere på det relevante faglige eller politiske niveau for at drøfte problemer og løsningsforslag. Vi vil desuden to gange i løbet af året mødes med Rejsekort/Rejseplanen og drøfte problemer og løsningsforslag i udviklingen af de to produkter. Vi vil løbende have dialog med Bus & Tog om fremtidig organisering af samarbejdet.

Analysefaglig følgegruppe

Den analysefaglige følgegruppe er specifikt nedsat som en samarbejdsgruppe mellem Passagerpuls og de selskaber, der er med i samarbejdet om De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser. I 2018 deltog Arriva Tog, DSB, Midttrafik, Nordjyllands Trafikselskab, Metroselskabet og Movia/Lokaltog. En repræsentant fra Bus & Tog har desuden deltaget som observatør.

Følgegruppen har mødtes i alt 3 gange i 2018. Se evt. mere om møderne under kapitel 4.2. Møder om De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser.

Nyhedsbreve

Der er blevet udsendt 12 nyhedsbreve i 2018. Nyhedsbrevene indeholder en række artikler om et givent emne, ofte suppleret med en undersøgelse eller blogindlæg.

Antallet af abonnenter er steget til 2.395, og det fortsætter med at stige støt. Nyhedsbrevet er et godt medie til at dele nyheder fra Passagerpuls og udbrede kendskabet til vores arbejde og den viden, vi skaber.

Facebook er dog stadig Passagerpulsens primære kilde til trafik.

Passagerpanelet

Passagerpuls har i 2018 fortsat rekrutteringen til passagerpanelet via De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser og hjemmesiden. Status for passagerpanelet er, at der ved udgangen af 2018 er 9.394 panelmedlemmer. Trafikselskaberne har opsagt samarbejdet om De Nationale Tilfredshedsundersøgelser, hvorfor en fortsat rekruttering vil være begrænset. Det er derfor forventeligt, at antallet af panelmedlemmer vil stagnere.

I 2018 har panelmedlemmerne deltaget i undersøgelser som "Passagerernes oplevelse af sammenhæng i den kollektive transport" og "Passagerernes brug af andre billettyper end rejsekortet".

Passageragenterne

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



Passageragenter bidrog i 2018 blandt andet ved at undersøge trafiksselskabernes kundeservice på de forskellige trafiksselskabers hjemmesider. Deres arbejde resulterede i hovedrapporten "Passagerpulsens Kundeservicepris 2018" og "Information om togselskabernes rejsetidsgaranti.

I den oprindelige projektbeskrivelse fremgår det, at passageragenterne skal inddrages i mindst 6 undersøgelser. I 2018 bidrog passageragenterne dog kun til 3 af de 17 udgivne rapporter og notater. Dette skyldes, at de temaer, Passagerpuls valgte at arbejde med i 2018, blandt andet efter drøftelse med trafiksselskaberne ikke gav behov for undersøgelser, der var egnede til involvering af passageragenterne. Af hensyn til Passagerpulsens interne ressourcer og af respekt for passageragenternes arbejde valgte vi ikke at igangsætte undersøgelser med brug af passageragenterne blot for at opnå målsætningen om 6 undersøgelser.

Kundeservicepris

Passagerpuls uddelte også i 2018 den årlige Kundeservicepris i de tre kategorier "Telefonisk Kundeservice", "Online Kundeservice" samt "Bedst af alle". Passagerpuls introducerede som noget nyt i 2018 "Initiativprisen", der hylder de gode, kundeorienterede tiltag, trafiksselskaberne lancerer for at forbedre hverdagen for passagererne i den kollektive transport.

Den nye initiativpris gik til Midttrafik for appen "Midttrafik Live", der er en enkel 'her-og-nu'-service, der har fokus på de tusindvis af daglige buspassagerer, der allerede kender deres rejse og derfor ikke bruger eksempelvis Rejseplanen.

Appen viser busserne i realtid på et virtuelt kort og viser, om bussen er forsinket eller ankommer til tiden ved stoppestedet. Funktionen 'Find stoppested' viser, hvilke busser der kører fra de nærmeste stoppesteder.

DOT (Din Offentlige Transport) vandt prisen for bedste kundeservice og bedste online kundeservice, mens Arriva Tog vandt prisen for bedste telefoniske kundeservice.

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 kundeservice.

Ungdommens Folkemøde

Som en del af temaet "Unge og fremtidens kollektive transport" deltog Passagerpuls med et telt på Ungdommens Folkemøde.

Formålet med deltagelsen var at få de unges blik på den kollektive transport og få deres umiddelbare input til, hvad der skal ske, for at den kollektive transport bliver mere attraktiv for dem.

I teltet kunne de unge deltage i en quiz med spørgsmål om kollektiv transport, en afstemning om de vigtigste forhold og en væg, hvor de unge kunne bidrage med konkrete forslag til forbedringer i den kollektive transport.

Derudover afholdt Passagerpuls en workshop for 2 gymnasieklasser, hvor eleverne skulle opfinde et nyt produkt til forbedring af den kollektive transport, konkretisere initiativet og efterfølgende *pitche* ideen til de andre grupper.

Indholdet af workshoppen og aktiviteterne i teltet blev en del af datagrundlaget for rapporten "Unge og kollektiv transport" udgivet i september 2018.

4.2 Møder og dialog med trafikselskaber og andre aktører i branchen

Passagerpuls har i løbet af 2018 holdt en række møder og løbende været i dialog med trafikselskaberne, DOT og Bus & Tog (herunder Rejseplanen og Rejsekort A/S). Til møderne er der 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 passagerernes ønsker og behov.

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 Fynbus, DOT, Arriva og Midttrafik. På møderne har vi præsenteret, hvordan det enkelte selskab klarede sig i undersøgelsen, og hvordan selskaberne fremover kan forbedre kundeservicen. De emner, som har fyldt mest, er udformningen af hjemmesiderne, hittegods, telefonsluser og innovation.
- *Møder om De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser:* Passagerpuls har fortsat samarbejdet om De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser (NPT) med de relevante togselskaber. Udover møderne i den analysefaglige følgegruppe er der ikke i 2018 blevet holdt møder specifikt om NPT med selskaberne. Trafikselskaberne har i sommeren 2018 opsagt samarbejdet om NPT og erstattet den med en anden tilfredshedsundersøgelse, som Passagerpuls ikke er involveret i.
- *Møder om billetsystemer og trafikinformation:* Passagerpuls har mødtes med blandt andre Movia, hvor emner som digitalisering af billetmuligheder samt køreplansinformation har været på dagsordenen. Passagerpuls har formidlet viden om, at passagererne ønsker trafikinformation direkte på stoppesteder, for eksempel i form af trykte køreplaner, frem for udelukkende information på mobiltelefonen.
- *Køreplansgruppen (for Sjælland):* I 2018 deltog Passagerpuls i fem møder som observatør. På møderne får Passagerpuls mulighed for at bidrage med passagervinklen til emner som koordinering af køreplaner selskaberne imellem, køreplansskift, sporarbejder mv.

- *Rejsekort A/S og Bus & Tog:* Passagerpulsens har i 2018 haft fem møder med Bus & Tog kundestyregruppen og Rejsekort A/S. På møderne er resultaterne af Passagerpulsens aktuelle undersøgelser og fremtidige arbejde blevet drøftet. Desuden blev Rejsekort A/S's handlingsplan drøftet, og Passagerpulsens er kommet med input til denne. Passagerpulsens får løbende henvendelser fra passagerer vedrørende rejsekortet, som bliver taget med i vores dialog med Rejsekort A/S.
- *Dansk Industri:* Passagerpulsens har i 2018 haft to møder med Dansk Industri og deltaget i to arrangementer faciliteret af Dansk Industri, hvor særligt de samfundsøkonomiske aspekter af den kollektive transport blev drøftet.
- *Rigsrevisionen:* Passagerpulsens har i 2018 haft to møder med Rigsrevisionen om passagerrettigheder, information om rejsetidsgaranti og information ved forsinkelser.
- *Samarbejder med kommuner:* Passagerpulsens har i løbet af 2018 haft tre møder med Hillerød kommune i forbindelse med den kommende udvikling af Hillerød og Favrholm stationer. Passagerpulsens har også haft to møder med Københavns Kommune, hvor kommunens kollektive transport og supercykelstier i forbindelse med kollektiv transport har været på dagsordenen.
- *Supercykelstier:* Passagerpulsens har deltaget i fire møder og workshops med Supercykelstier i 2018. Passagerpulsens har bidraget med dataudtræk fra spørgeskemaundersøgelsen fra Passagerpulsens rapport "[Cykelparkering på togstationer](#)" til Supercykelstisekretariatets arbejde samt lavet en undersøgelse om kombinationsrejser mellem cykel og kollektiv transport specifikt til Supercykelstisekretariatet.
- *DTU & Sofie Kirt Strandbygaard:* Passagerpulsens har i 2018 hjulpet Ph.d. fra DTU Sofie Kirt Strandbygaard med sit studie af tryghed ved stationer gennem møder og udtræk af data fra NPT. Passagerpulsens har desuden haft møde med lederen for Smart Mobility Center på DTU med henblik på at drøfte samarbejdsmuligheder.



4.3 Konferencer & workshops

Passagerpulsens har deltaget i følgende konferencer og workshops. I nogle tilfælde har Passagerpulsens faciliteret med ny viden gennem oplæg og diskussioner. I andre tilfælde er konferencer og workshops blevet brugt til at holde os opdateret på, hvad der er på dagsordenen hos andre aktører og tilegne os ny viden til vores videre arbejde.

- Dansk Industri: Bedre bustrafik, et fælles ansvar – workshop (januar)
- IDA: Fremtidens Kollektive Trafik konference (januar)
- Supercykelsti Sekretariatet: Prototyping-workshop: kombinationsrejser med cykel (januar)
- Mobilitetskonferencen arrangeret af Transport-, Bygge og Boligministeriet (marts)
- CphRAIL 2018 (maj)

- Kollektiv Trafik Forums årsmøde (maj)
- Deltagelse i debat på Folkemødet: Danske Seniorer, seniorer i trafikken (juni)
- Trafikdage i Aalborg (august)
- Ungdommens Folkemøde 2018 (september)
- Workshop med Københavns Kommunes teknik- & miljøforvaltning om supercykelstier (september)
- Danske Busvognmænd og Dansk Kollektiv Trafiks konference (oktober)
- TØF konference i Korsør (oktober)
- IDA Konference: Sjælland på sporet II (november)
- Passagerpulsens konference om fremtidens passagerer i kollektiv transport (november)

4.4 Undersøgelser og analyser

Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser (NPT)

I december 2018 blev den sjette NPT udgivet. Det er den foreløbigt sidste. Undersøgelsen er siden starten af 2015 udgivet to gange årligt (juni og december), og hver rapport er baseret på cirka 19.000 interviews omhandlende den aktuelle rejse. Med de seks runder af NPT er der nu for alvor mulighed for at måle udviklingen i passagerernes tilfredshed over tid.

Fra april 2018 kom Lemvigbanen med i NPT, og dermed er næsten al skinnebåren transport i Danmark (på nær Aarhus Letbane) med i den seneste undersøgelse fra december 2018.

I 2018 så vi generelt en uændret, overordnet tilfredshed med togrejsen sammenlignet med 2017, mens der var en lille stigning i den overordnede tilfredshed med "*value for money*".

For at øge passagerernes tilfredshed anbefalede vi i december 2018, at togselskaberne arbejdede med disse 5 områder:

- Rettidigheden
- Information i togene og på stationerne – særligt ved forsinkelser
- Personalets service og hjælpsomhed
- Togenes generelle standard, vedligeholdelse og faciliteter
- Rengøring, tryghed og 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 2018 også gennemført en række andre undersøgelser, som har resulteret i følgende analyserapporter og notater, der er offentliggjort på Passagerpulsens hjemmeside:

Rapporter udgivet i 2018:

- Passagerernes oplevelse af sammenhæng i den kollektive transport (januar 2018)
- Passagerernes brug af andre billettyper end rejsekort (april 2018)
- Passagerernes brug af og tilfredshed med Pendlerkortet og Pendler Kombi (maj 2018)
- Passagerernes brug af og tilfredshed med rejsekortet (Personligt, Flex og Anonymt) (maj 2018)
- Ældre passagerers ønsker og behov for faciliteter ved busstoppesteder og i busser (juli 2018)
- Ældre passagerers ønsker og behov for faciliteter ved stationer og i tog/metro (juli 2018)
- Unge og kollektiv transport (september 2018)
- Passagerernes ønsker til kundeservice (oktober 2018)
- Passagerpulsens Kundeservicepris (oktober 2018)
- Information om togselskabernes Rejsetidsgaranti (november 2018)
- Togselskabernes information ved forsinkelser (december 2018).

Notater:

- Passagerernes oplevelser med sporarbejder på rejsen (juni 2018)
- Passagerernes adgang til automater og personlig hjælp til rejsekort (juni 2018)
- Udviklingen i togpassagerers tilfredshed i Danmark og UK (juni 2018)
- Af- og påstigning i bus, tog og metro (august 2018)
- Driftsforstyrrelser og årsager i metroen (august 2018)
- Ansvar for og årsager til togforsinkelser (august 2018)
- Sporarbejder sommeren 2018 – Passagerernes evaluering (november 2018).

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 – Fynbus
- Passagerpulsens kundeserviceundersøgelse – Midttrafik
- Passagerpulsens kundeserviceundersøgelse – DOT

4.5 Kommunikation

Passagerpulsens har i løbet af år 2018 blandt andet sat fokus på følgende temaer i kommunikationen:

- Sammenhæng
- Takster
- Rejsekort og andre billettyper
- Sporarbejde
- Faciliteter på perroner og ved stoppesteder
- Årsager til forsinkelser
- Unge og fremtidens kollektive transport
- Kundeservice
- Rejsetidsgaranti

Sociale medier

Facebook er fortsat det sociale medie, Passagerpulsens bruger mest. Platformen bliver brugt til at give følgerne information om deres muligheder og rettigheder, når de rejser med kollektiv transport.

Siden bliver også brugt til at gå i dialog med passagererne om aktuelle sager og de spørgsmål, der kommer fra passagererne.

Ved udgangen af 2018 var der 7.767 personer, der syntes godt om Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk på Facebook. Målgruppen for indsatsen er passagerer fra hele landet.

Passagerpulsens har også en profil på Twitter, og det samme har de fleste af medarbejderne i Passagerpulsens. Profilerne bliver brugt til at dele den viden og de anbefalinger, der opstår i arbejdet med Passagerpulsens forskellige undersøgelser.

Målgruppen for indsatsen på Twitter er særligt interessenter i transportsektoren. Passagerpulsens profil har 569 følgere.

Hjemmesiden

Passagerpulsens hjemmeside, passagerpulsens.taenk.dk, havde i løbet af 2018 134.742 sessioner og over 200.000 sidevisninger. Det meste af trafikken kom organisk via søgemaskiner. Derudover kom en betydelig del fra enten nyhedsbreve eller sociale medier.

Trafikken fra nyhedsbreve og sociale medier kommer både fra Passagerpulsens egne kanaler og fra Forbrugerrådet Tænks øvrige kanaler.

Blandt de mest besøgte sider er indhold om rejsekort, rejsetidsgaranti, klagemuligheder og en række gode råd om, hvordan du kommer rundt med bus, tog og metro i København.

Øvrige henvendelser

Passagererne kontakter Passagerpulsens på mange forskellige måder. Der kommer en del henvendelser på Facebook, men vi får også løbende input via mail, på Twitter og per telefon.

Vi svarer så vidt muligt alle henvendelser personligt og bestræber os på at give gode svar til de passagerer, der stiller os spørgsmål om deres muligheder og rettigheder i den kollektive transport.

Henvendelserne fra passagererne bruger vi også til at gå i dialog med trafikselskaberne. Det kan være enkeltsager, som vi tager op, fordi de har karakter af at være særligt problematiske. Det kan også være bredere sager, som vi får flere henvendelser på.

5. Om Passagerpulsen

Kort om Passagerpulsen

Passagerpulsen er passagerernes uafhængige stemme i bus, tog og metro. Vi er en del af Forbrugerrådet Tænk og 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

