



Årsrapport 2014

Passager- pulsen

Forbundsrådet
Tovæk **Passagerpuls**

Passagerpulsens årsrapport 2014

Indledning

Denne årsrapport indeholder status på aktiviteter i Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk for perioden 1. august til 31. december 2014. Årsrapporten tager udgangspunkt i de milepæle, der indgår i projektbeskrivelsen for Passagerpulsens, som er en del af tilsagnet for projekttilskud fra Trafikstyrelsen dateret 28. november 2014. Herudover vedlægges årsregnskabet for 2014.

Baggrund

Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk startede d. 1. august 2014 på grundlag af ”Aftale af d. 12. juni 2014 mellem regeringen (S og RV), Dansk Folkeparti, SF, Enhedslisten om metro, letbane, nærbane og cykler”, hvor der afsættes 30 mio. kr. til Passagerpulsens.

Bevillingsteksten for Passagerpulsens lyder:

Passagerpulsens

Passagerpulsens har til formål at sætte fokus på passagerernes samlede rejse med den kollektive trafik, skabe ny viden samt sikre, at passagerernes interesser varetages af en uafhængig instans.

Forbrugerrådet har foreslået, at Passagerpulsens består af en organisering af passagererne i den kollektive trafik, som giver et talerør til passagererne og fungerer som en uafhængig stemme i dialogen med trafikselskaber, myndigheder mv. samt nationale og uafhængige passagerundersøgelser, som systematisk vil indsamle viden om passagerernes tilfredshed på tværs af selskaber, trafikformer og geografi.

Heraf har parterne ønsket at finansiere følgende af Passagerpulsens aktiviteter: Passagerpulsens sekretariat, Interessentforum, Passageragenter og Passagerpanel. Det vil bidrage til at sikre, at passagererne får en stærk stemme om passagerernes behov og oplevelser på deres rejse fra dør til dør i den kollektive trafik. Passagerpulsens evalueres efter 3 år.

Parterne er på den baggrund enige om at afsætte 30 mio. kr., heraf 1,5 mio. kr. til opstartsomkostninger, til Passagerpulsens frem til og med 2018

Formål og succeskriterier

Forbrugerrådet Tænk ønsker med Passagerpulsens at sikre passagererne en samlet, stærk faktabaseret stemme i den offentlige debat og over for branchens aktører.

Formålet med Passagerpulsens er at sikre større inddragelse og fokus på passagererne og dermed skabe grundlag for større tilfredshed blandt brugerne af den kollektive transport.

Succeskriterier

- ▷ Efter 2 år kender 30 % af danskerne Passagerpulsens organisation, der varetager passagerernes interesser. Efter 3 år kender 50 % Passagerpulsens organisation.
- ▷ Efter 3 år er der 10.000 medlemmer af Passagerpanelet.
- ▷ Efter 3 år er der 200 Passageragenter.
- ▷ Efter 1 år er der 2.500 abonnenter på Passagerpulsens nyhedsbrev.
- ▷ Efter 2 år gennemføres årligt mindst 12 undersøgelser i alt på Passagerpanelet og af Passageragenterne.
- ▷ Efter 3 år mener over 75 % af pendlerrepræsentanterne og interesseorganisationerne, at Passagerpulsens organisation er god til at repræsentere passagererne og dem selv.

Enhed	Aktiviteter	<u>2014 milepæle</u>	<u>2015 milepæle</u>	<u>2016 milepæle</u>	<u>2017 milepæle</u>	<u>2018 milepæle</u>
Passagerpulsens sekretariat	Ledelse af aktiviteter, dialog og samarbejde, kommunikation og undersøgelser	<u>Medarbejdere er ansat</u>	Åbningskonferen ce afholdt	Samarbejdsforum mødes 2-4 gange årligt	Evaluering jf. succeskriterier gennemføres	Samarbejdsforu m mødes 2-4 gange årligt
		<u>Hjemmeside i version 1 er i drift</u>	Samarbejdsforum mødes 2-4 gange årligt	Analysefaglig følgegruppe mødes 2-6 gange årligt	Samarbejdsforu m mødes 2-4 gange årligt	Analysefaglig følgegruppe mødes 2-6 gange årligt
		<u>Udbud og kravspecifikation for nationale passagertilfredshe dsundersøgelser er beskrevet</u>	Analysefaglig følgegruppe mødes 2-6 gange årligt		Analysefaglig følgegruppe mødes 2-6 gange årligt	
			Mindst 10 nyhedsbreve udsendt	Mindst 10 nyhedsbreve udsendt	Mindst 10 nyhedsbreve udsendt	Mindst 10 nyhedsbreve udsendt
Interessentfor orum	Organisering, samarbejde, vidensdeling	<u>Første møde i interessentforum afholdt</u>	Årsmøde afholdt, Erfagrupper afholdt	Årsmøde afholdt, Erfagrupper afholdt	Årsmøde afholdt, erfagrupper afholdt	
Passagerpa nelet	Organisering og undersøgelser	<u>Rekrutteringsplan er lagt</u>	Panel består af mindst 10.000 personer, og der foretages mindst 6 undersøgelser	Panel består af mindst 15.000 personer, og der foretages mindst 6 undersøgelser årligt	Der foretages mindst 6 undersøgelser årligt	Der foretages mindst 6 undersøgelser årligt

			årligt			
Passageragenter	Organisering og undersøgelser	<u>Rekrutteringsplan er lagt</u>	Passageragentkorpsetableret og der foretages mindst 6 undersøgelser om året	Mindst 100 Passageragenter er rekrutteret og mindst 6 undersøgelser om året	Mindst 200 passageragenter er rekrutteret og mindst 6 undersøgelser om året	Mindst 6 undersøgelser fra Passageragenterne om året

Status for aktiviteter med udgangspunkt i ovenstående milepæle

1. Passagerpulsens sekretariat

Medarbejdere er ansat

Pr. 1. oktober 2014 var alle medarbejdere ansat i Passagerpulsens sekretariat. Sekretariatet er således bemandede:

Mette Boye, afdelingschef

Lars Wiinblad, analyseansvarlig

Charlotte Balle, kommunikationsmedarbejder

Astrid Rantorp, digital kommunikationsmedarbejder (hjemmeside, facebook, twitter mv.)

Anders Albrechtsen, analysemedarbejder

Margrethe Thiese Ankler, frivilligkonsulent (Passageragenter og Interessentforum)

Jonas Eriksen, student

Hjemmeside er i drift

Hjemmesiden passagerpulsens/tænk.dk version 1 var i drift i december 2014. Herudover har vi prioriteret at have en dagligt opdateret og livlig facebookside, som gik i luften i slutningen af 2014

Udbud og kravspecifikationer for NPT i 2014

Udbud og kravspecifikation for nationale passagertilfredshedsundersøgelser er beskrevet, og den analysefaglige følgegruppe har haft en række møder allerede i 2014 med henblik på at igangsætte et udbud af opgaven med de nationale passagertilfredshedsundersøgelser i foråret 2015.

Der er lagt en tidsplan for udbud af NPT, der indebærer, at udbud offentliggøres i marts 2015, og dataindsamlingen går i gang i oktober samme år.

2. Interessentforum

Som det fremgår ovenfor, er det en milepæl for 2014 at afholde det første møde i Interessentforum. Interessentforum er Passagerpulsens involvering af passagerer, pendlerklubber, pendlerrepræsentanter og andre interesseorganisationer, som fx handicaporganisationerne og de studerendes organisationer. Vi afholdt det første møde i dette forum den 25. november 2014 i Odense hos Fynbus, der havde været venlige at stille deres lokaler til rådighed. Mødet forløb godt med stor deltagelse og mange ideer til det fremtidige samarbejde.

3. Passagerpanelet

Passagerpanelet er et websurveypanel, der har til formål, at vi kan indsamle ny viden om konkrete emner og problemstillinger. Panelet skal kunne være repræsentativt for alle typer passagerer i den kollektive transport og skal blandt andet rekrutteres fra de nationale passagertilfredshedsundersøgelser. Målet er, at der på sigt er minimum 10.000 deltagere.

Status for passagerpanelet i 2014 er, at det er oprettet, og vi er i gang med at rekruttere medlemmer gennem vores hjemmeside, nyhedsbreve og via konkrete uddelinger af flyers og andet på stationer i tog mv. Vi har ved udgangen af 2014 ca. 150 paneldeltagere. Vi har brugt panelet som delmængde i vores første undersøgelse "*Danskernes Holdning til Kollektiv Transport*" udgivet i december 2014.

4. Passageragenter

Passageragenterne er en gruppe af aktive, frivillige passagerer, fordelt over hele landet, der arbejder ulønnet. Passageragenternes arbejde giver Passagerpulsens mulighed for at få lavet observationer i trafikken af forhold, der kræver en særlig undersøgelse/opmærksomhed, og som kræver fysisk tilstedeværelse. Passageragenterne skal rapportere deres observationer via fx smartphone og sms.

Målet er, at vi skal have 200 passageragenter efter 3 år. Ved udgangen af 2014 havde vi 66 passageragenter, som er rekrutteret gennem eksisterende netværk, hjemmesiden, facebook, pendlerrepræsentanterne mv.