



Passagerpulsens årsrapport 2019

Februar 2020

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	8
4.	Aktiviteter i 2019	10
4.1	Aktiviteter i relation til milepælene og handlingsplanen 2019	10
4.2	Møder og dialog med trafikselskaber og andre interessenter	13
4.3	Konferencer & netværk	14
4.4	Undersøgelser og analyser	15
4.5	Kommunikation	15
5.	Om Passagerpuls	18

1. Forord

Passagerpulsens kan ved udgangen af 2019 se tilbage på 5 år som uafhængig vagthund for passagererne i den kollektive transport i Danmark.

Passagerpulsens fik oprindeligt en 4-årig bevilling gennem puljen ”Bedre og billigere kollektiv trafik”. Ved bevillingens udløb ved udgangen af 2018 vedtog forligskredsen bag puljen at forlænge bevillingen indtil udgangen af 2019. I skrivende stund er Passagerpulsens fremtidige finansiering uafklaret.

I denne årsrapport gør vi status over året 2019. I løbet af året arbejdede vi med en række temaer og udgav i alt 16 undersøgelser. Udover det planlagte tematiske arbejde har vi løbende taget aktuelle sager op, som har fyldt meget hos passagererne. Vi har løbende afholdt møder med trafikselskaberne, pendlere og andre samarbejdspartnere. Vi har lyttet til passagererne blandt andet ved stoppesteder og stationer, afholdt fokusgrupper, mødtes med pendlerrepræsentanterne, skrevet med passagererne på de sociale medier og taget imod henvendelser på mail og telefon. Samlet set er det med til at give os et billede af, hvad der rører sig hos passagererne. Det hjælper os til at finde ud af, hvordan nye initiativer bliver modtaget af passagererne, og vi får præcis om, hvilke problemer passagererne oplever i den kollektive transport.

Aftalen om De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser (NPT) blev opsagt i 2018, hvilket betød, at der i 2019 ikke blev udgivet NPT-rapporter. Data fra de tidligere NPT-rapporter indeholder dog stadig nyttig viden, som vi har brugt som baggrundsdata i flere rapporter udgivet i 2019.

2019 var et år, hvor flere større projekter i den kollektive transport lod sig realisere, herunder åbningen af den nye Ringstedbane, Metro Cityringen i København og den efterfølgende udrulning af Nyt Bynet.

I 2019 var der en række sporarbejder, som betød forlængede rejsetider og andre gener for passagererne. I den forbindelse havde Passagerpulsens blandt andet fokus på at sikre passagererne en rimelig kompensation. I Østjylland var der problemer med Letbanen, som helt måtte lukke ned i en kortere periode i oktober på grund af frost.

En af de sager, som 2019 vil blive husket for er, Movias afskaffelse af de fysiske køreplaner ved stoppestederne på hele Sjælland. Passagerpulsens har arbejdet for, at køreplanerne kommer op igen, da det er en basal information, som bør være tilgængelig for alle passagerer, og det lykkedes at komme en del af vejen med trykte køreplaner i busserne samt ruteplaner og tidsintervaller ved stoppestederne.

I 2019 satte Passagerpulsens blandt andet fokus på temaerne bæredygtighed, sammenhæng i den kollektive transport og mobilitet i tyndt befolkede områder i Danmark. Disse tre temaer er alle udtryk for givne tendenser i tiden, og vores undersøgelser om disse emner er vores bidrag til udviklingen. Flere og flere danskere går op i at leve bæredygtigt, og det indbefatter at kunne transportere sig bæredygtigt.

I september måned satte vi fokus på stationer og tryghed i den kollektive transport med en kampagne. Med hjælp fra passagererne indsamlede vi billeder af stationer, der var misligholdte eller utrygge i en ”Hall of Shame”, som efterfølgende blev sendt til de mange ansvarlige aktører. Formålet var blandt andet at sætte fokus på den forvirrende ansvarsfordeling.

Af forbedringer i 2019 kan vi blandt andet nævne:

- DSB tilbød pendlerne på Sydsjælland kompensation i forbindelse med sporarbejdet ved Ringsted i sommeren 2019. Kompensationen var en ekstra måned gratis på deres periodekort efter sporarbejdets ophør. Passagerpulsen har flere gange anbefalet, at passagererne får kompensation under større sporarbejder - helst i form af kontant kompensation. Efter sporarbejdet oplevede nogle af pendlerne problemer med at få kompensationen, fordi de havde misforstået reglerne for tilmelding. DSB endte dog med at udvise kulance og give kompensation til dem, der havde misforstået.
- I september måned 2019 blev det muligt for forældre at bruge appen CheckUdvej, hvis deres barn har glemt at checke ud. Forældrene kan knytte deres barns rejsekort til deres egen app. Dette har Passagerpulsens efterspurgt flere gange i undersøgelser og til møder.
- Som følge af kampagnen for bedre stationer i september 2019, blev flere stationer forbedret. Blandt andet blev bygninger og tunneller malet og udbedret på Glostrup Station, Herfølge Station og Nørrebro Station.
- Rigsrevisionen udgav i maj 2019 en beretning om togselskabernes information og kompensation til passagererne ved forsinkelser. Rapporten konkluderede, at DSB og Banedanmark ikke på tilfredsstillende vis informerer og kompenserer deres passagerer ved forsinkelser og aflysninger. Passagerpulsen har holdt møder med Rigsrevisionen og bidraget med viden på baggrund af vores arbejde med området siden 2015. I efteråret 2019 meddelte transportministeren, at DSB ville iværksætte en række tiltag for at forbedre forholdene, både når det gælder kompensation og trafikinformation.

2. Passagerpulsens målsætninger

Passagerpulsens målsætninger blev formuleret i forprojektet, bevillingsteksten og Passagerpulsens opstart.

Ifølge bevillingsteksten skal Passagerpuls...

- 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 Passagerpuls 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

I løbet af år 2019 har Passagerpulsens arbejdet for forbedringer på en række områder for passagererne. På mange af disse områder er der sket forbedringer i løbet af 2019, hvor Passagerpulsens på den ene eller anden måde har bidraget – ofte sammen med andre aktører og selskaberne selv.

Her er nogle af de vigtigste:

Forhold som Passagerpulsens har sat fokus på	Forandring som er sket eller er på vej
Medio december 2018 begyndte Movia at fjerne køre- og ruteplanerne fra alle stoppesteder. I løbet af januar og februar 2019 reagerede mange passagerer på dette, og flere organisationer, herunder Passagerpulsens, kritiserede beslutningen, både i pressen og breve til Movia. Den 26. februar overrakte Passagerpulsens Movia bogen "Vi savner køreplanerne" med ca. 1200 passagerers opfordringer til at genindføre køre- og ruteplaner på stoppestederne.	På Movias efterfølgende bestyrelsesmøde besluttedes at genopsætte ruteplanerne og information om bussernes afgangsfrekvenser. Der kom desuden trykte foldere i busserne med køreplanerne.
I november 2019 var der lagt op til, at Movias bestyrelse skulle beslutte, at de trykte køreplansfoldere i busserne skulle udfases. Udfasningen skulle ske allerede fra december 2019 på nær i de 33 buslinjer, der er blevet omlagt som en del af 'Nyt Byenet' i forbindelse med åbningen af Metro Cityringen. Her skulle udfasningen først ske i juni 2020. Passagerpulsens kritiserede i første omgang beslutningen i pressen. Herefter udskød Movia beslutningen om udfasningen af køreplansfolderne til et bestyrelsesmøde i december. I den anledning tog Passagerpulsens initiativ til at lave et fælles brev sammen med Ældre Sagen, hvor vi endnu en gang, blandt andet på baggrund af vores undersøgelser, opfordrede bestyrelsen til at genoverveje deres beslutning – og helst sætte de originale, trykte køreplaner på stoppestederne op igen.	Resultatet blev, at Movia besluttede at udskyde udfasningen af køreplansfolderne indtil juni 2020. Samtidig vil Movia efter eget udsagn sætte ekstra fokus i deres informationsindsats på at nå "socialt udsatte grupper" og på borgere, der ikke er så fortrolige med det digitale.
I maj 2019 udgav Rigsrevisionen en beretning om togselskabernes information og kompensation til passagererne ved forsinkelser. Rapporten konkluderede, at DSB og Banedanmark ikke på tilfredsstillende vis informerer og kompenserer deres passagerer ved forsinkelser og aflysninger. Passagerpulsens har holdt møder med Rigsrevisionen og bidraget med viden på baggrund af vores arbejde med området siden 2015. Ligeledes er tal fra Passagerpulsens undersøgelser brugt i rapporten fra Rigsrevisionen.	I efteråret 2019 meddelte transportministeren, at DSB ville iværksætte en række tiltag for at imødegå kritikken, både når det gælder kompensation og trafikinformation. DSB vil blandt andet forbedre oplysningerne til passagererne i deres brochure om basisrejsetidsgaranti, opdatere togpersonalets vejledninger, gennemføre kampagner om rejsetidsgarantien og tilføje mere information om rejsetidsgarantien i deres app. Når det gælder information ved forsinkelser, oplyser DSB, at området er en strategisk prioritet, og at man sammen med Banedanmark vil iværksætte en række yderligere projektet i de kommende år.

Regler for cykelmedtagning i lyntogene. Grundet det store sporarbejde omkring Ringsted St. og deraf følgende færre tog, havde DSB i foråret 2019 forbudt cykelmedtagning på rejser over Storebælt med Lyntogene, fordi de ikke regnede med, at der var plads i togene. Passagerpulsens tog kontakt til DSB, bl.a. med passagerernes oplevelser af, at det var plads, og oplyste DSB om nogle historier, vi havde modtaget fra pendlerne om, at der var plads i togene. Cyklistforbundet gjorde ligeledes DSB opmærksom på problemet.	DSB ophævede efterfølgende forbuddet.
Passagerpulsens har både under stationskampagnen og tidligere anbefalet, at der skal være bedre adgang til toiletter både på stationer og i tog.	I oktober 2019 meldte DSB ud, at man fremover ikke vil sætte togene i drift, med mindre der er mindst 1 fungerende toilet i en togstamme.
Da letbanen i oktober blev "udsat for frost" og hverken kørte eller informerede passagererne tilstrækkeligt, kontaktede Passagerpulsens letbanen med en række anbefalinger til bedre information og bedre service med togbusser.	Efterfølgende blev fejlene i letbanens informationssystemer rettet, så der kom opdaterede trafikinformation med realtid og aflysninger på Rejseplanen.
Passagerpulsens har flere gange anbefalet, at passagererne får kompensation under større sporarbejder, og vi har desuden påpeget, at passagererne helst vil ville have kontantkompensation, bl.a. i vores undersøgelser af passagerernes oplevelse med sporarbejder i 2018.	I anledning af sommerperioden 2019s sporarbejde på Ringstedbanen offentliggjorde DSB allerede i starten af 2019 indførelse af en særlig kompensation til pendlerne på banen, så de fik en ekstra måned gratis på deres periodekort efter sporarbejdet. Efter sporarbejdet, var der problemer for nogle af pendlerne med at få kompensationen, fordi de havde misforstået reglerne for tilmelding. DSB endte dog med at udvise kulance og give kompensation til dem, der havde misforstået.

3.2 Presse

Passagerpulsens har været synlig i den offentlige debat i løbet af 2019, når der har været behov for at lytte til passagerernes stemme i den kollektive trafik. Passagerpulsens har været nævnt i webmedier mindst 232 gange i løbet af 2019. Derudover har Passagerpulsens været nævnt 209 gange i trykte artikler om bus, tog, metro og letbane. Det er en stigning på cirka 48 procent i forhold til 2018.

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

Udover trykte og web-medier har Passagerpulsens deltaget i 5 tv-indslag og 12 radioudsendelser.

I 2019 blev Passagerpulsens ofte bedt om at udtale sig i forbindelse med emner som køreplaner, metrotillægget, udvikling af stationer, passagerrettigheder og udbuddet af billettyper.

3.3 Opnåelse af succeskriterier

Passagerpulsen har en række overordnede succeskriterier, der er blevet godkendt af Trafik- og Byggestyrelsen i forbindelse med den et-årige bevilling for 2019.

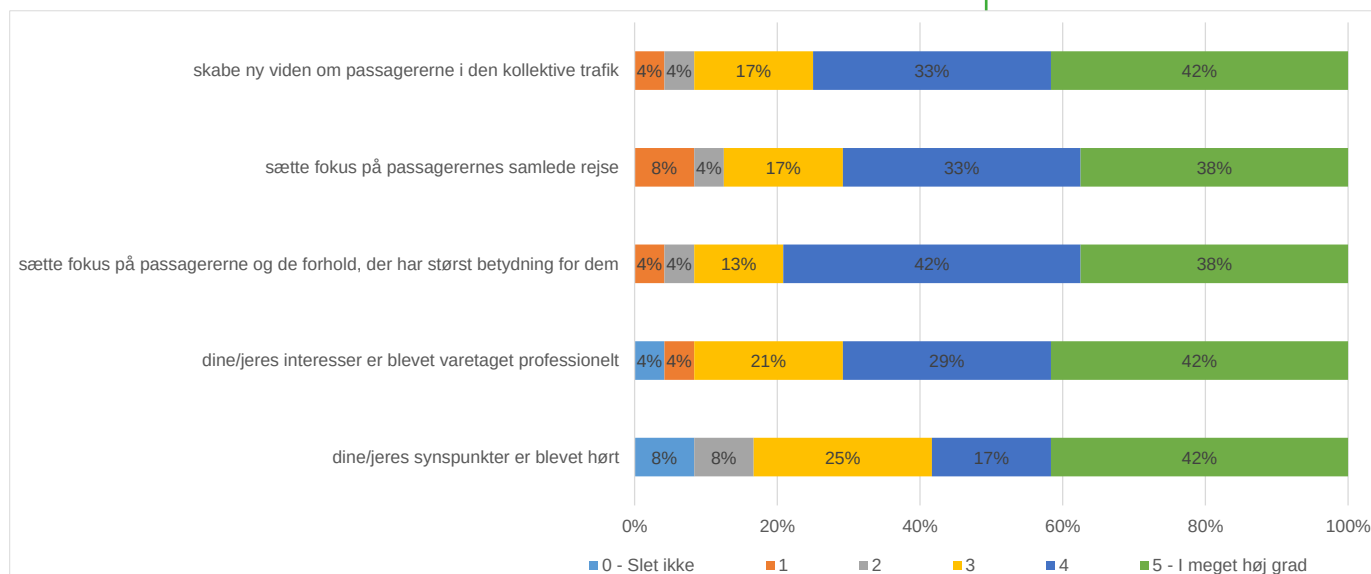
Status for opnåelsen af alle succeskriterier er:

Ved udgangen af 2019 vil...	Status januar 2020
der være 9.000 medlemmer af Passagerpanelet.	Der er 9.066 medlemmer
der være 200 Passageragenter.	Der er pt. 441 agenter
mindst 11.000 personer abonnerer på Passagerpulsens nyhedsbrev eller følge Passagerpulsen på Facebook.	Der er 2.640 abonnenter på nyhedsbrevet og 8.749 følgere på Facebook. Samlet set giver det 11.389, der følger Passagerpulsen.
Passagerpulsen have offentliggjort 12 rapporter eller notater på baggrund af egne analyser og undersøgelser.	Passagerpulsen har i 2019 udgivet 16 rapporter og notater, som er offentliggjort på Passagerpulsens hjemmeside .
10 % af de frekvente* passagerer kende Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk og vide, at Passagerpulsen er den organisation, der varetager passagerernes interesser.	Blandt de frekvente passagerer har 6,9 % kendskab til Passagerpulsen. (Oktober 2019)
Mere end 75 % af passagerrepræsentanterne** opleve, at Passagerpulsen er god til at varetage passagerernes interesser.	71% af de adspurgte mener, at Passagerpulsen i høj grad eller meget høj grad er god til at varetage deres interesser, mens 21% svarer i nogen grad. Se figur 1.
Passagerpulsen have inddraget (relevante) interesseorganisationer, selskaber eller andre videnspartnere f.eks. ifm. undersøgelser, kommunikation eller research.	Passagerpulsen har bl.a. samarbejdet med følgende organisationer: Danske Seniorer, Ældre Sagen, Danske Studerendes Fællesråd, Danske Handicaporganisationer, Dansk Handicapforbund, DTU Transport, Dansk Erhverv, Dansk Industri m.fl. se mere under afsnittet 4.2.

* passagerer der rejser mindst 1 gang om måneden

** her menes passagerer, som f.eks. er pendlerrepræsentanter hos DSB, initiativtager til en Facebook-gruppe eller andre som normalt udtaler sig på vegne af en gruppe passagerer i den kollektive transport

Figur 1: 'Vurder i hvilket omfang, du mener, at Passagerpulsen har bidraget til: - At...



4. Aktiviteter i 2019

2019 milepæl	Status
Der bliver etableret et samarbejde med den nye organisering af Bus & Tog	Der er ikke blevet lavet et nyt samarbejde selskaberne imellem til erstatning af Bus & Tog samarbejdet, så derfor har Passagerpulsen ikke kunnet etablere et samarbejde.
Der afholdes 2 møder med direktionen hos Rejsekort og Rejseplanen A/S	Der er i 2019 blevet holdt møde med direktøren for Rejsekort og Rejseplanen A/S 2 gange.
Der afholdes min. 1 møde med hvert trafikselskab, jernbaneoperatør og infrastrukturejer på jernbaneområdet på direktionsniveau	Der har i 2019 været mindst 1 møde på direktørniveau med alle selskaber/operatører undtagen Arriva Tog.
Passagerpulsens skal formidle viden om passagerernes behov og ønsker ved 4-6 konferencer eller seminarer	Passagerpulsens har i 2019 holdt indlæg ved 7 konferencer og seminarer. Se nærmere i afsnit 4.3.
Der udsendes 10 nyhedsbreve	Der er udsendt 13 nyhedsbreve.
Der afholdes møder med organisationer og repræsentanter fra Interessentforum, og de inddrages i det tematiske arbejde, når det er relevant	Interessenterne og organisationer er løbende inddraget i Passagerpulsens arbejde. Se afsnit 4.1.
Der foretages mindst 6 undersøgelser med inddragelse af passagerpanelet og/eller passageragenterne	Panelet er blevet brugt ved 6 lejligheder og agenterne ved 5. Samlet set har de bidraget til 6 undersøgelser i 2019.
Kundeservicepris uddelt	Kundeserviceprisen blev uddelt på TØF-konferencen den 30. september 2019.



4.1 Aktiviteter i relation til milepælene og handlingsplanen 2019

Årsmøde med Interessentforum

Årsmødet med Interessentforum blev afholdt over to dage den 21. og 27. november. Ligesom i 2016 valgte vi at opdele forummet op, så vi den ene dag mødtes med pendlerrepræsentanterne og den anden dag med organisationerne. Dette gjorde vi, da det er svært at finde et tidspunkt, hvor alle medlemmerne af de to forskellige grupper kan deltage. Til møderne gjorde vi status for året der gik, og hvad Passagerpulsens havde arbejdet med i det forgangne år. Der blev gjort status over bevillingssituationen og arbejdet med at sikre en ny bevilling. Interessenterne kom med input til de planlagte temaer for 2020. Til møderne deltog der 13 pendlerrepræsentanter og 6 organisationer.

Inddragelse af Interessentforum

Passagerpulsens har løbende inddraget interessenterne i forskellige sammenhænge. Nogle gange har vi mødtes med pendlerrepræsentanterne enkeltvis eller i mindre grupper, og andre gange har det været alle pendlerrepræsentanter, som har været indbudt. Pendlerrepræsentanterne bidrager til Passagerpulsens arbejde og har blandt andet givet input til vores stationskampagne og input til vores igangværende undersøgelser samt forslag til, hvilke emner og undersøgelser Passagerpulsens kan beskæftige sig med i fremtiden. Derudover har vi været i kontakt med pendlerrepræsentanterne om de sager, som er relevante på de enkelte strækninger. I 2019 har vi blandt andet haft dialog med pendlerrepræsentanterne om Letbanen i Aarhus, kvalitetstillægget på Cityringen i København og sporarbejde på Sydbanen og ved Ringsted og nedsat drift på Svendborgbanen i sommer.

Organisationerne i vores interessentforum er ligeledes blevet inddraget løbende. Vi har blandt andet haft et tæt samarbejde med Ældre Sagen og Danske Seniorer i forbindelse med, at Movia afskaffede køreplanerne på stoppestederne. Også i forbindelse med omlægningen af busserne i København til Nyt Bynet har vi haft tæt dialog med Ældre Sagen og Danske Seniorer. Vi har løbende haft dialog med blandt andre Danske Studerendes Fællesråd, Dansk Handicapforbund, Danske Handicaporganisationer, Cyklistforbundet, Foreningen Dansk Cykelturisme og Rådet for Bæredygtig Trafik.

Samarbejdsforum

I den oprindelige bevillingstekst var Passagerpulsens forpligtet til at indgå i et samarbejdsforum med deltagelse af blandt andre Bus & Tog-samarbejdet, trafikelskaberne og operatørerne. I bevillingsperioden 2019 er dette ændret til, at Passagerpulsens i højere grad mødes med branchens aktører enkeltvis. Dette sker som følge af omstruktureringerne af Bus & Tog-samarbejdet i forbindelse med sammenlægningen af Rejsekort og Rejseplanen, og som følge af de hidtidige erfaringer med samarbejdsformen.

Se afsnit 4.2 for nærmere gennemgang af afholdte møder med trafikelskaberne.

Nyhedsbreve

Der er blevet udsendt 13 nyhedsbreve i 2019. Nyhedsbrevene indeholder en række artikler om et givent emne ofte suppleret med en undersøgelse eller blogindlæg.

Antallet af abonnenter er steget fra 2.395 ved udgangen af 2018 til 2.640 ved udgangen af 2019, 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 til hjemmesiden og dialog med passagererne.

Passagerpanelet

Passagerpulsens har tidligere rekrutteret medlemmer til passagerpanelet gennem de Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser. Rekrutteringsgrundlaget forsvandt dermed sammen med NPT. Siden



rekrutteringen ophørte er antallet af panelmedlemmer er faldet fra 9.394 til 9.066, hvilket har været forventet.

I 2019 har panelet blandet andet været brugt til undersøgelserne ”Passagerernes tilfredshed med trygheden på stationerne” og ”Passagerernes oplevelse af information ved busforsinkelser”.

Passageragenterne

Passageragenterne er fortsat en vigtig kilde til at få indblik i passagerernes oplevelser og en mulighed for at være fysisk til stede i hele landet. Der kommer løbende nye agenter til, og der var ved udgangen af 2019 441 tilmeldte agenter. Passageragenterne er blevet brugt i forbindelse med konkrete undersøgelser herunder ”Passagerernes oplevelse af information ved forsinkelser i bus” og ”Hvor godt virker Movias og DSB's sms-tjenester?” Derudover har passageragenterne deltaget i fokusgrupper i forbindelse med undersøgelse af utryghed på stationer og digitalisering i den kollektive transport.

Kundeservicepris

I oktober uddelte Passagerpulsens for femte år i træk Passagerpulsens kundeservicepris. I 2019 uddeltes tre forskellige priser; bedste telefoniske kundeservice, bedste online kundeservice og initiativprisen for bedste nye tiltag indenfor kundeservice i kollektiv transport. Modsat tidligere år uddeltes ikke en samlet pris for bedste kundeservice, da Passagerpulsens i en undersøgelse kunne vise, at passagerernes opfattelse af kundeservice rummer mange flere aspekter end dem, der bliver undersøgt i *mystery shopping*-undersøgelsen, som danner grundlag for uddelingen af priserne.

Initiativprisen blev uddelt som i 2018, nemlig ved at de forskellige tog- og trafiksselskaber kunne indstille deres bedste initiativer, som blev sorteret og prioriteret af en jury. Herefter blev initiativerne sendt til afstemning både på Passagerpulsens Passagerpanel og på Facebook-siden Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk. I 2019 indstillede selskaberne i alt otte initiativer, hvoraf tre kæmpede om prisen i afstemningerne. Disse tre var Sydtrafiks realtidstavler, Sydtrafiks korrespondancesikring og Midttrafiks forsøg med straksgodkendelse af rejsegaranti. Vinderen af afstemningen blev Sydtrafiks realtidstavler.¹ Flixbus vandt for den bedste online kundeservice og BAT for den bedste telefoniske kundeservice.

S-togpendlernes 20 års jubilæum

I 2019 var det 20 år siden samarbejdet mellem pendlerrepræsentanterne og DSB kom i stand. Passagerpulsens blev i løbet af foråret opfordret af S-togspendlerrepræsentanterne til at markere denne milepæl sammen med alle pendlerrepræsentanterne. Den 7. november afholdt Passagerpulsens derfor en jubilæumsreception i samarbejde med pendlerrepræsentanterne.

Fra selskaberne deltog der repræsentanter fra DSB, Banedanmark og Rejsekort og Rejseplanen A/S. Der blev holdt taler af DSB, pendlerrepræsentanter, transportordfører Henning Hyllested fra Enhedslisten og af Passagerpulsens. I forbindelse med jubilæet blev der udgivet et festskrift med indlæg af blandt andre Movia, Banedanmark, DSB, pendlerrepræsentanterne og Passagerpulsens. Jubilæet var en god anledning

¹ Læs mere om initiativerne her:

<https://passagerpulsens.taenk.dk/vidensbanken/passagerpulsens-initiativpris>



til at markere vigtigheden af, at der findes frivillige passagerer i hele landet, som er villige til at skabe bedre forhold for pendlerne.

Pendlerrepræsentanterne modtog i dagens anledning også en hilsen og anerkendelse af deres gode arbejde fra transportministeren.

4.2 Møder og dialog med trafikselskaber og andre interessenter

Passagerpulsens har i løbet af 2019 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. Passagerpulsens 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. Foruden møderne med trafikselskaberne har Passagerpulsens mødtes med en række forskere og interessenter fra forskellige interessereorganisationer, kommuner mv.

Møderne har haft forskellige emner og karakter, heraf kan nævnes:

- *Møder med DSB:* Passagerpulsens har holdt fire møder med DSB i 2019, hvor nogle af de emner, som Passagerpulsens har været optaget af, er blevet drøftet, herunder klima og miljø, tryghed samt opfølgning på vores stationskampagne. Derudover har møderne også handlet om om mere generelle emner som blandt andet kundetilfredshed og punktlighed.
- *Møder med Movia:* Vi har mødtes med Movia 5 gange i løbet af 2019, inklusiv møder i den fælles køreplansgruppe samt møde med Movias formand, næstformand og direktør. Møderne i 2019 har i vidt omfang handlet om køre- og ruteplaner. På møderne er der blandt blevet drøftet Nyt Bynet, og Passagerpulsens har præsenteret en ny undersøgelse af digital selvbetjening i den kollektive transport.
- *Møder med Tog & Bus og Rejsekort og Rejseplanen A/S:* De to afholdte møder er blandt andet blevet benyttet til at drøfte Rejsekorts handlingsplan, herunder påtrykt udløbsdato, check udvej for børn, og check flere ind i busser samt ny version af Rejseplanen med flere transportformer. Passagerpulsens får løbende henvendelser fra passagerer vedrørende rejsekortet, som bliver taget med i vores dialog med Rejsekort A/S.
- *Møder med Danske Regioner:* Vi har mødtes to gange med Danske Regioner, hvor Passagerpulsens planer om at oprette Passagerråd er blevet drøftet, og hvilken rolle regionerne kan spille i den forbindelse. Endvidere er møderne blevet brugt til at præsentere Passagerpulsens arbejde herunder ny viden og efterårets kampagne om stationer.
- *Møder med Dansk Erhverv:* Passagerpulsens har mødtes med Dansk Erhverv tre gange i løbet af 2019. Den ene gang var i forbindelse med, at Passagerpulsens blev interviewet til Dansk Erhvervs podcast, hvor vi blandt andet fortalte om vores arbejde med stationer samt de emner vi havde fokus på i efteråret. Derudover har vi sammen med Dansk



Erhverv mødtes med Ole B. Jensen fra Aalborg Universitet om stationernes potentiale.

4.3 Konferencer & netværk

Passagerpulsen har deltaget i følgende konferencer i løbet af 2019. Ved flere af konferencerne har Passagerpulsen bidraget med oplæg (*), og derved videreformidlet undersøgelser og viden om passagerernes behov:

- Sikkerhedskonference, Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen (januar)
- Realdania, faglig eftermiddag: "Danskerne i det byggede miljø – 2018" (januar)
- IDAs konference "Fremtidens Transport" (januar)
- EURATEX' konference: "Multimodal transport: Towards the Future" (februar)
- Mini-konference hos Banedanmark og NJS Danmark om Fremtidens betjening af Kystbanen (februar)
- Oplæg ved TØF konference om organisering i den kollektive transport (februar)*
- Konference: Giv fingerplanen en hånd af Dansk Byplanlaboratorium (marts)*
- TØFs 50 års jubilæum (marts)
- Konference: Transport på skinner 2050 (april)
- Togkonference arrangeret af Den grønne Gruppe i EU-parlamentet (april)
- RAILcph (maj)
- Greater Copenhagen Infrastrukturkonferencer (maj)
- Greater Copenhagen - mini-konference om fremtidens stationer og nye mobilitetsløsninger i yderområder (maj)
- DTU Transportsummit (juni)
- Folkemødet på Bornholm (juni)
- IDA Rail Fyraftensmøde om Et Sammenhængende Transportsystem i Greater Copenhagen (august)
- Trafikdage i Aalborg, oplæg ved Passagerpulsen om brugerinddragelse*
- Moving People konference arr. af Gate 21 (september)*
- DI transportens dag - intelligent grøn transport (september)
- Cyklistforbundets Landsmøde (oktober)*
- TØF-konference, hvor Passagerpulsens kundeservicepris blev uddelt (oktober)*
- Kundetilfredshed i den kollektive busstrafik (oktober)*

Passagerpulsen har desuden deltaget i følgende ekspertgrupper og netværksgrupper, hvor vi har bidraget med viden og sikret, at passagerernes dagsorden er kommet med:

- Deltagelse med oplæg i ekspertmøde: Transitorienteret byudvikling (marts)
- Transportpolitisk netværk: Metroen (maj)
- Ekspertmøde om Transitorienteret byudvikling i hovedstadsområdet (juni)
- Referencegruppe - Et sammenhængende kollektiv trafiksystem i Greater Copenhagen (august)

4.4 Undersøgelser og analyser

Et af Passagerpulsens vigtigste formål er at være en faktabaseret stemme i debatten. Derfor er det blandt en fast opgave at skabe og tilvejebringe ny viden, der i sidste ende kan bidrage til, at beslutningstagere og trafikelskaber kan træffe de bedste beslutninger for passagererne. For en del af de større undersøgelser gælder det, at de lægger sig tæt op ad de temaer, vi har arbejdet med i løbet af året. Andre er blevet løbende blevet planlagt og udarbejdet, hvor der er opstået et aktuelt behov for en undersøgelse. Dette gælder eksempelvis for notatet ”Hvor godt virker Movias og DSB's sms-tjenester?” i forbindelse med, at Movia afskaffede køreplanerne på stoppestederne.

Passagerpulsens har i løbet af 2019 udgivet følgende rapporter og notater, som er alle offentligt tilgængelige på Passagerpulsens hjemmeside:

- Danskernes ønsker til klimavenlig transport (marts)
- 5 centrale udfordringer for bedre sammenhæng i kollektiv transport (maj)
- Hvor godt virker Movias og DSB's sms-tjenester? (juli)
- Passagerernes tilfredshed med og ønsker til Rejseplanen (juli)
- Passagerernes 6 bud til Rejseplanen (juli)
- Passagerernes oplevelse af information ved busforsinkelser (juli)
- Passagerernes oplevelse af tryghed på togstationer (september)
- Passagerernes tilfredshed med trygheden på stationerne (september)
- Utryghed på stationer (september)
- Passagerernes 10 bud til bedre stationer (oktober)
- Passagerpulsens Kundeservicepris (oktober)
- Passagerernes definition af kundeservice (oktober)
- Kundeservice på sociale medier (oktober)
- Brugerinddragelse inden for kollektiv transport (oktober)
- Passagerernes oplevelser med digital selvbetjening (november)
- Mobilitet i tyndt befolkede områder (november)

4.5 Kommunikation

Passagerpulsens har i løbet af år 2019 sat fokus på følgende temaer i kommunikationen:

- Billetter til bus, tog og metro
- Bæredygtighed
- Organisering
- Information
- Tryghed
- Stationer
- Kundeservice
- Mobilitet i tyndt befolkede områder
- Digital selvbetjening

Sociale medier

I 2019 har Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk fået 982 flere følgere på Facebook. Facebook-siden har som tidligere delt Passagerpulsens gode råd til passagererne, fungeret som debatforum for passagererne og været en



indholdskanal i kampagner. I alt har Facebook-siden skaffet 29.492 sessioner til passagerpulsens.taenk.dk, hvilket er 5.074 flere sessioner end året før. Blandt de artikler, som passagererne i høj grad har klikket på, er Passagerpulsens indsamling af tilkendegivelser om behovet for trykte køreplaner på Sjælland og en artikel om metrotillægget. Derudover har brugerne i høj grad klikket sig ind på indhold om Rejsekort og ankenævnssager.

Engagementet på siden er generelt højt, og nogle af de emner, der især har engageret brugerne, er sagen med køreplanerne, der blev taget ned fra Movias stoppesteder i starten af 2019, samt Passagerpulsens kampagne om stationer i efteråret.

Hjemmesiden

Passagerpulsens hjemmeside har i 2019 haft et rekordår, hvor trafikken har været voksende. I alt har der været 244.180 sessioner på hjemmesiden, hvilket er en stigning på 81 procent fra 2018. Antallet af sidevisninger var 338.840, hvilket er en stigning på 69 procent sammenlignet med året før.

Det er især indhold om rejsekort og andre billetter, der trækker trafik, men også information om passagerrettigheder og bæredygtighed er med i top 10 over mest læste artikler på hjemmesiden. Trafikken til hjemmesiden kommer primært fra Google (172.511 sessioner). Derudover kommer der også en del trafik fra sociale medier (26.270) og nyhedsbreve (23.841 sessioner).

Stationskampagnen

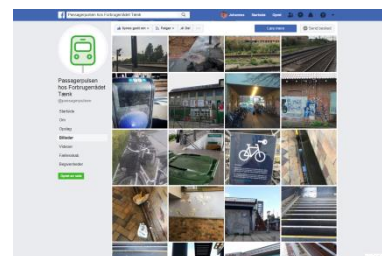
I september 2019 lavede Passagerpuls en kampagne for at sætte fokus på, at de danske stationer mange steder trænger til en kærlig hånd. Stationen er i mange tilfælde passagerernes indgang til den kollektive transport, og derfor er det vigtigt, at stationsmiljøet virker pænt, imødekommende og trygt.

Kampagnen startede med en opfordring til, at passagererne sendte et billede fra deres station, hvis noget var utrygt, beskidt eller forfaldent. Formålet var at vise de mange forskellige ansvarlige aktører, hvordan stationerne blev set gennem passagerernes øjne. Billederne blev samlet [i albummet Hall of Shame](#) og endte med 121 fotos fra 38 forskellige stationer i hele landet.

Billederne samt Passagerpulsens undersøgelser af henholdsvis passagerernes ønsker til stationen, samt deres oplevelse af tryghed på stationerne, blev brugt til at lave notatet Passagerernes 10 bud til bedre stationer, som blev leveret til de relevante ansvarlige.

Som en del af afslutningen på kampagnen afholdt Passagerpuls en event på Glostrup station, som var den station, der var flest passagerer, der havde delt billeder fra. Der blev indrettet et område på Banegårdspladsen med planter, puder, læsestof og kaffevogn, så passagererne fik lidt tilbage for deres bidrag, samt en mulighed for en snak om, hvordan Glostrup station kunne blive bedre.

Efter kampagnen er flere af de ting, som passagererne sendte billeder af blevet udbedret. For eksempel er der fjernet graffiti og blevet malet på Glostrup Station og Nørrebro Station.



Øvrige henvendelser

Passagererne kontakter Passagerpulsen på mange forskellige måder. Der kommer en del henvendelser på Facebook, men vi får også løbende input via mail, på Twitter, per telefon og en sjælden gang i mellem per brev.

Vi svarer så vidt muligt alle henvendelser personligt. Ved konkrete spørgsmål og problemstillinger giver vi fyldestgørende svar, henviser til trafikselskabernes egne hjemmesider og kundeservice og oplyser om muligheder og rettigheder.

Henvendelserne fra passagererne bruger vi også til at gå i dialog med trafikselskaberne. Det kan være enkeltsager, som vi tager op, fordi de er af særlig problematisk eller principiel karakter. Henvendelserne kan i visse tilfælde også bruges til at pege på tendenser i den kollektive transport, som vi skal rette ekstra opmærksomhed imod.

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:

Getty Images, Anette Sønderby Madsen, Passagerpulsens ansatte

