

Passagererne tager pulsen på sammenhæng i den kollektive transport.

Anbefalinger, viden og perspektiver, der blev fremhævet på konferencen om sammenhæng i den kollektive transport, Kolding den 18. august 2022

**WE DO
DEMOCRACY**

FORBRUGERRÅDET TÆNK



**PASSAGER
PULSEN**



Indholdsfortegnelse

1. Introduktion og konklusioner	3 - 6
2. Dagens vidensinput	7 - 10
3. Deltagerne tager pulsen digitalt: Sammenhæng	11 - 14
4. anbefalinger til at skabe bedre sammenhæng	15 - 20
5. Refleksions- og handlingspanel: Temaer og pointer	21 - 22
6. Det siger deltagere og oplægsholdere...	23 - 24

01.

Introduktion og konklusioner





Det er sådan, at 8 ud af 10 passagerer, der kun rejser med toget, har en god oplevelse af, at det hænger sammen, mens det kun er 6 ud af 10 passagerer, der kun bruger busserne, der oplever en god sammenhæng. Ser vi på, hvor vi bor henne i landet, så er det omkring 3 ud af 4 passagerer øst for Storebælt, der synes den kollektive transport hænger sammen, mens det kun gælder for 6 ud af 10 her i Region Syddanmark – altså lidt over halvdelen. Så hvis vi vil have flere til at vælge den kollektive transport frem for bilen, (...) så er det altså vigtigt, at vi arbejder for at skabe en bedre sammenhæng, når vi danskere rejser med den kollektive transport. ”

Anja Philip
Formand, Forbrugerrådet Tænk

Baggrund

En del af den grønne omstilling betyder, at flere skal bruge den kollektive transport i stedet for at tage bilen. Hvis flere skal vælge at lade bilen stå, må den kollektive transport hænge godt sammen – både på tværs af landet og på tværs af trafikselskaberne. Derfor bør sammenhæng være et fokuspunkt i det fælles arbejde med at styrke den kollektive transport.

For at undersøge muligheder og udfordringer i forhold til sammenhæng i den kollektive transport inviterede Passagerpuls hos Forbrugerrådet Tænk til en passagerkonference i Kolding. Her fik en gruppe sammensat af hhv. passagerer, politikere, embedsfolk og repræsentanter for trafikselskaberne mulighed for i fællesskab at undersøge temaet *sammenhæng*.

Deltagerne lyttede først til tre ekspertoplæg om sammenhæng i trafikplanlægning. Herefter kunne de diskutere emnet og bidrage med deres egne perspektiver, oplevelser og forslag. Med afsæt i diskussionen formulerede deltagerne i fællesskab anbefalinger til trafikselskaber og politikere. Disse anbefalinger kan du læse senere i rapporten.

Anbefalingerne skulle bl.a. kvalificere anvendelsen af Transportministeriets landsdækkende pulje på 100 mio. kr. øremærket projekter, der skal sikre, at busserne kommer hurtigere frem. Det er Passagerpulsens ambition, at politikere og trafikaktører samarbejder med og inddrager passagerer for at finde løsninger på, hvordan sammenhængen styrkes.

Konferencen var nummer to ud af i alt fem regionale konferencer afholdt af Passagerpuls, der omhandler forskellige temaer med betydning for til- og fravalg af den kollektive transport.

Denne afrapportering er skrevet i september 2022 i et samarbejde mellem Passagerpuls og We Do Democracy.

Hvad var det vigtigste, der skete på dagen?

Trine Bramsen (S), transportminister og minister for ligestilling bød velkommen, og takkede for deltagelsen og understregede vigtigheden af Passagerpulsens arbejde og passagerrådenes anbefalinger.

Niels Flemming Hansen (C), Anna Marie Geisler Andersen (B) og Henning Hyllested (Ø) deltog i dagens program, hvor de både deltog i drøftelser af anbefalinger og prioriteringer af fokusområder samt bidrog med egne perspektiver fra det politiske arbejde med sammenhæng i den kollektive transport. Afslutningsvis deltog de i en refleksions- og handlingsdebat, hvor de fremlagde, hvad de hver især tog med sig fra konferencen.

Vigtigste indsigter og konklusioner fra konferencen:

- Skift mellem transportmidler blev fremhævet som den største udfordring i forhold til sammenhæng.
- Transportministeriet bør være ansvarlig for en central koordinering af køreplaner på tværs af trafikselskaber. Ministeriet kan med fordel hente inspiration i symmetrimodellen, der anvendes i Pustertal Vally Line i Italien.
- Transportministeriet bør stå for udviklingen af en samlet app til rejseplanlægning og billetindkøb for hele landet. Hvis al information findes samme sted, kan passagererne lettere planlægge sammenhængende rejser på tværs af landet.
- Trafikselskaberne bør være opmærksomme på turister i arbejdet med sammenhæng i den kollektive transport. Derfor bør trafikselskaberne koordinere med turistindustrien, så billetsalg, særlige turistbiletter og information også bliver tilgængelig netop dér, hvor turisterne befinder sig.
- DSB og Banedanmark bør lade togene køre så lange sammenhængende stræk som muligt for at minimere skift for passagererne.
- DSB, Banedanmark og kommunerne bør sørge for flere offentlige toiletter på stationerne, idet mangelfulde toiletforhold på stationerne kan resultere i, at nogle ældre må vælge den kollektive transport fra grundet større vandladningsbehov, eller at passagererne ikke når deres næste transportmiddel ved skift.
- Det politiske refleksionspanel hæftede sig ved, at passagerrådenes anbefalinger drejede sig om udfordringer med den grundlæggende struktur med for mange aktører i den kollektive transport.

Deltagere på konferencen

Der var omkring 40 deltagere på konferencen udover oplægsholdere, paneldeltagere og arrangører. Heraf var cirka halvdelen passagerer, en fjerdedel var aktører fra trafikselskaberne og den sidste fjerdedel var politikere eller embedsmænd.

Deltagerne sad blandet ved bordene for at lytte til hinanden og drøfte perspektiver, udfordringer og løsningsmuligheder. På den måde kunne de belyse emnet ud fra så mange vinkler som muligt og udvikle nuancerede anbefalinger på tværs af deres forskellige roller.



02.

Dagens vidensinput



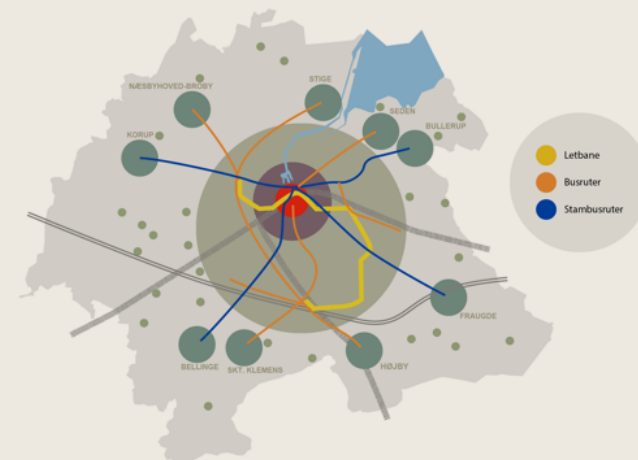
Første vidensinput



RASMUS BACH MANDØ, kontorchef for mobilitet, Odense Kommune, bidrog med perspektiver på, hvordan man i Odense kommune har arbejdet med sammenhæng mellem busnettet og den nye letbane. For at sikre sammenhæng og minimal ventetid ved stoppesteder og stationer, har man arbejdet med at tilpasse busnettet til letbanen, der åbnede i maj.

I planlægningsarbejdet har kommunen arbejdet ud fra følgende 7 planlægningsprincipper, der både rummer tilgængelighedskriterier for borgerne og planlægningsmæssige greb:

1. Alle borgere skal have max. 400 meter til busstoppested eller station.
2. Byområder og transportkorridorer skal fastholdes så vidt muligt.
3. Frekvensen tilpasses passagergrundlaget.
4. Afkortede busruter – ruter til letbanestationer frem for gennem hele byen.
5. Teletaxaordninger, hvor der ikke kan være fast busdrift.
6. Overvejelser om hvorvidt der skal gøres op med "stjernestrukturen".
7. Tænke førerløse busser ind.



Andet vidensinput



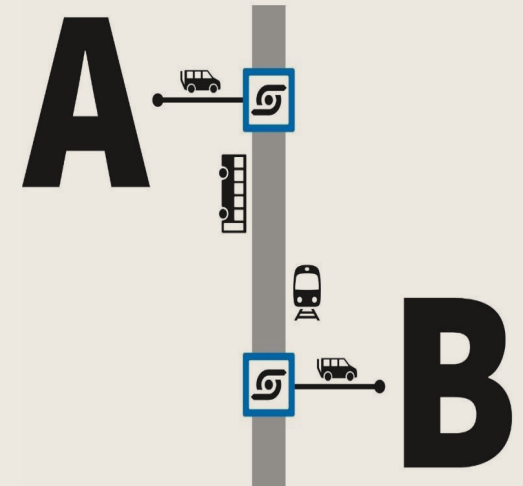
METTE HENRIKSEN, chef for Kunder og Salg, Nordjyllands Trafikselskab præsenterede først en analyse af, hvordan rammebetingelserne for den kollektive transport er blevet udfordret af både covid-19 og de stigende brændstofpriser, hvorfor trafikselskaberne er nødt til at tænke nyt.

Ifølge Nordjyllands Trafikselskab bør der fokuseres på bedre fleksible produkter, bedre stoppesteder og knudepunkter samt flere

ekspresbusser. Dette vil både skabe bedre sammenhæng og kunne give flere kunder inden for samme økonomiske ramme.

Mette Henriksen gjorde desuden opmærksom på, at der er brug for mere information om de eksisterende fleksible produkter – flextur og plustur. For få kender til disse muligheder og oplever dermed, at der er dårligere sammenhæng end der reelt er mellem deres hjem og de trafikale knudepunkter.

For at gøre den kollektive transport mere attraktiv har Nordjyllands Trafikselskab en ambition om, at de trafikale knudepunkter også skal være knudepunkter i borgernes hverdagsliv. Udover at tage bus, tog eller nogle af de fleksible produkter skal man kunne hente pakker, oplade el-bil og -cykel samt købe frokost ved trafikknudepunktet. Der skal lægges mange funktioner ind, så det bruges af flere.

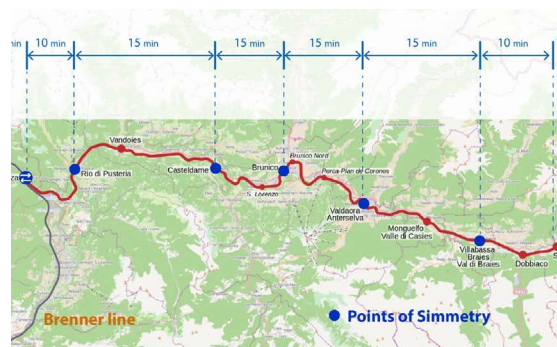


Tredje vidensinput



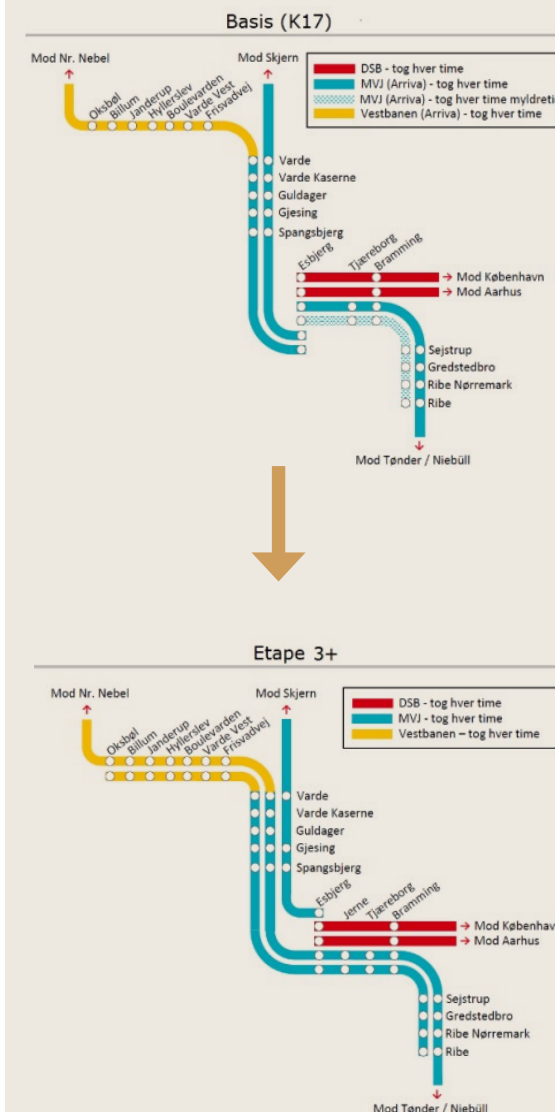
LARS WIINBLAD, projektchef for Passagerpuls hos Forbrugerrådet Tænk, redegjorde for nogle af udfordringerne ved at have mange aktører i den kollektive trafik. De forskellige trafikselskaber har alle forskellige formål og økonomi, og prioriterer derfor forskelligt i forhold til parkeringspladser, takster og koordinering af køreplaner.

For at illustrere hvordan man konkret kan arbejde med sammenhæng, præsenterede Lars Wiinblad to eksempler på trafikplanlægning, der minimerer antal skift og ventetider:



1. I Vestjylland skulle man tidligere skifte på Esbjerg Banegård, hvis man skulle rejse med tog fra nord mod syd eller omvendt. Der er en vision om at ændre det, så togene fortsætter gennem Esbjerg. Det er delvis gennemført, men der mangler stadig noget, før man er helt i mål

2. Langs Pustertal Valley Line i Norditalien har man arbejdet med symmetri som princip for planlægningen. På syv af linjens stationer stopper togene i begge retninger samtidig, og på den måde kan bustrafikken let tilpasses togplanen. Læs mere [her](#).



03.

Deltagerne tager pulsen digitalt: Sammenhæng



Deltagerne tager pulsen digitalt: Hvor mangler der sammenhæng i den kollektive transport?

På konferencen blev deltagerne spurgt om deres syn på sammenhæng i den kollektive transport ved tre digitale afstemninger. Afstemningen bidrog med et overblik over, hvordan deltagernes individuelle perspektiver fordelte sig.

I den første afstemning svarede deltagerne på, hvor der mangler sammenhæng i den kollektive transport. Her kunne passagererne vælge op til tre svarmuligheder.

Ifølge deltagerne mangler der primært sammenhæng i forbindelse med skift mellem transportformer og information om rejsen.

Hvor oplever du, at der mangler sammenhæng, når du skal fra A til B med kollektiv transport?

Når jeg skal finde information om rejsen - inden rejsen

 11%

Når jeg skal finde information om rejsen - under rejsen

 43%

Når jeg skal købe billetter

 27%

Når jeg skal skifte mellem transportformer (bus, metro, tog)

 57%

Når jeg skal skifte mellem samme transportform (fx fra en bus til en anden)

 30%

Når jeg skal skifte fra cykel til bus eller tog

 14%

Når jeg skal skifte fra bil til bus eller tog

 22%

Andet

 16%

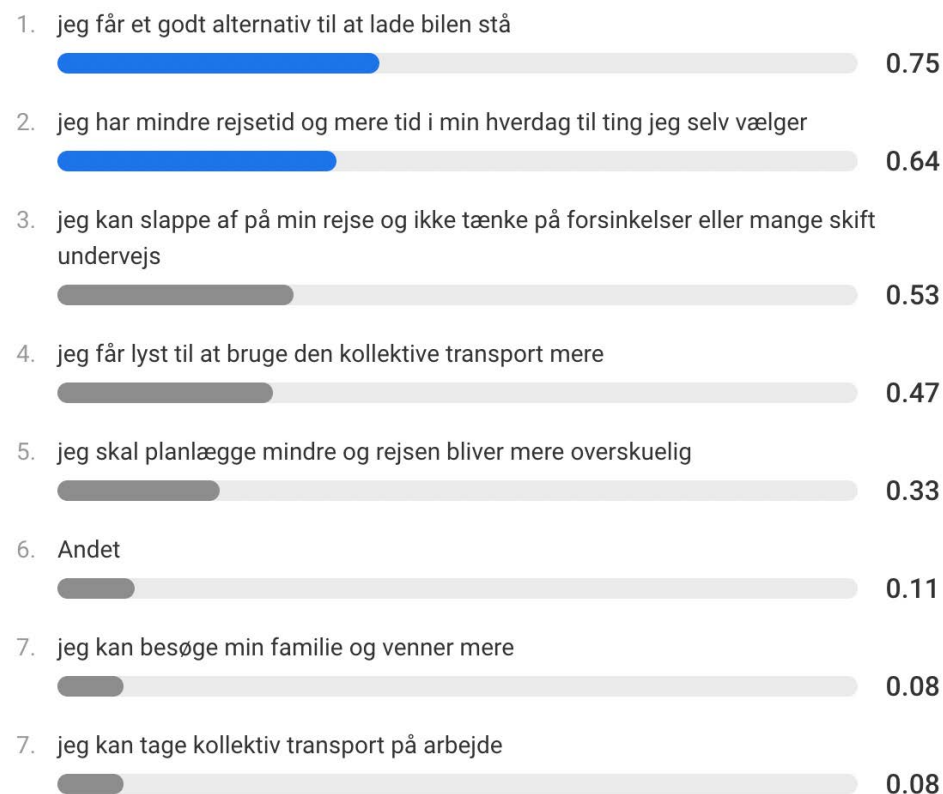
Deltagerne tager pulsen digitalt: Hvorfor er god sammenhæng i den kollektive transport vigtig for dig?

I anden afstemning stemte deltagerne om, hvorfor god sammenhæng i den kollektive transport er vigtig. Her kunne deltagerne vælge op til to svar.

Afstemningen viste, at sammenhæng i den kollektive transport primært er vigtig, fordi man får en god grund til at lade bilen stå.

Dernæst fremgik det, at sammenhæng er vigtig i forhold til at have mindre rejsetid og at kunne bruge transporttiden på at slappe af, arbejde eller lave ting, man selv vælger.

Hvorfor er god sammenhæng i den kollektive transport vigtigt for dig? Sammenhæng betyder, at:

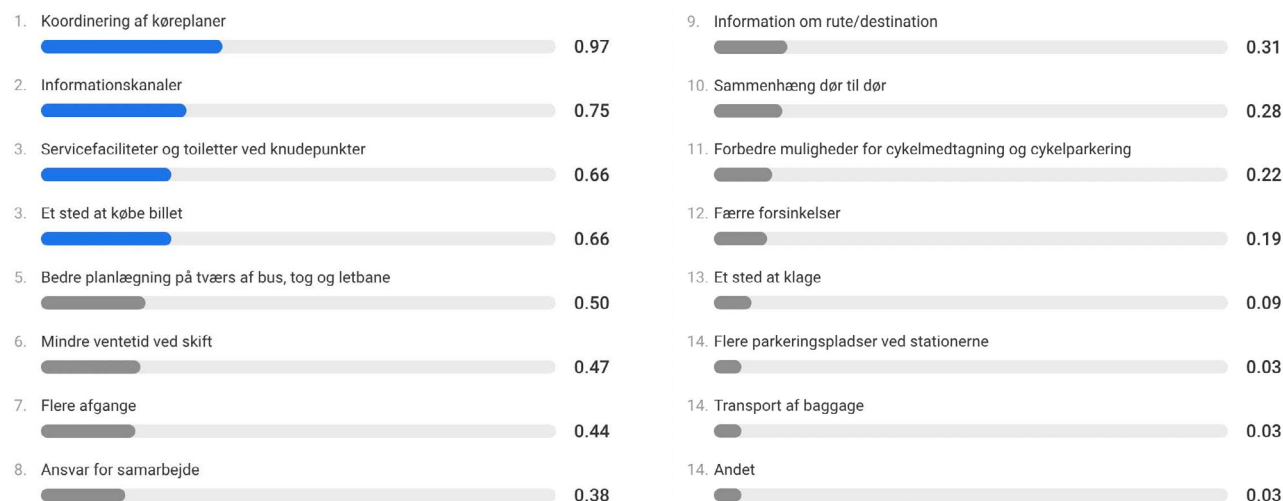


Deltagerne tager pulsen digitalt: Hvad, synes du, er vigtigst at arbejde med for at forbedre sammenhæng?

I tredje afstemning stemte deltagerne om, hvad der er vigtigst at arbejde med for at forbedre sammenhængen i den kollektive transport. Her kunne hver deltager vælge op til tre svar.

Afstemningen viste, at flest deltagere syntes, at koordinering af køreplaner bør være det vigtigste fokusområde i arbejdet med at forbedre sammenhæng i den kollektive transport.

Hvad synes du, er vigtigst at arbejde med for at forbedre sammenhængen i kollektiv transport?



04.

Anbefalinger til hvordan der kan opnås bedre sammenhæng i den kollektive transport



Anbefalinger fra deltagerne

Anbefalingsværksted

Deltagernes anbefalinger er en sammenskrivning af udmeldinger fra grupperne i anbefalingsværkstedet, hvor passagerer, politikere, aktører og interessenter arbejdede med forskellige områder. Grupperne valgte selv, hvilket område de ville arbejde videre med, og hvilken overskrift de gav det. Dernæst diskuterede de problemer med sammenhæng og kom med anbefalinger til forbedringer.

Et gennemgående emne var problemer med de mange forskellige aktører på transportområdet. Deltagerne efterlyste en bedre central planlægning fra Transportministeriet i forhold til mange af de emner, der blev taget op i anbefalingsværkstedet.

På de følgende sider fremgår de gennemgående temaer og gruppernes anbefalinger.



Anbefalinger fra deltagerne

Bedre koordinering og sammenhængende køreplaner

Det er et problem for passagererne, at transportmidler ikke altid er koordinerede ved knudepunkterne. Det kan få passagerne til at fravælge den kollektive transport, hvis de skal noget vigtig.

Anbefalinger

1. Der er brug for en central planlægning fra Transportministeriet, der går på tværs af trafikselskaber og landsdele.
2. Tog i begge retninger på samme linje bør stoppe på udvalgte stationer samtidig. Desuden bør busnettet tilpasses tognettet, og busserne bør vente ved knudepunkterne i tilfælde af forsinkelser.
3. Togruterne skal være længere, så passagererne undgår så mange skift med risiko for at miste en forbindelse.



Anbefalinger fra deltagerne

Bedre information ved stoppesteder og stationer

For passagererne er det vigtigt, at de kan finde det rigtige transportmiddel ved skift. Især hvis man ikke er lokalkendt, kan det være udfordrende, og usikkerheden på ukendte rejser kan afholde passagerer fra at benytte den kollektive transport.

Anbefalinger

1. Der bør være mere bemanning ved knudepunkterne, der kan hjælpe med at finde det rigtige transportmiddel.
2. Alternativt bør Transportministeriet oprette et nationalt kundecenter, som man kan tilgå gennem en stander på stationerne, hvis man er i tvivl.
3. Banedanmark, DSB og kommunerne bør lave bedre skiltning på stationerne med fokus på turister og passagerer, der ikke er lokalkendte.
4. Trafikselskaberne bør informere bedre og bredere om flextrafik.



Anbefalinger fra deltagerne

Koordinering af billet- og rejsekortsalg

Konferencens deltagere beskriver, at de mange salgskanaler og aktører på området skaber forvirring. Især takstoverskridende rejser med forskellige trafikselskaber kan skabe problemer.

Anbefalinger

1. Transportministeriet bør lave en samlet app til rejseplan og billetsalg for hele landet.
2. Trafikselskaberne bør sælge lokale tidsbegrænsede billetter – mellem 24 og 72 timer. Dette vil især komme turister til gode.
3. Trafikselskaberne bør informere og sælge billetter til turister dér, hvor turisterne befinder sig.



Anbefalinger fra deltagerne

Bedre servicefaciliteter og toiletter ved knudepunkter

Servicefaciliteter og toiletter ved knudepunkter har betydning for sammenhængen i den kollektive transport, idet passagererne har brug for let at kunne komme rundt, komme på toilettet samt købe mad og drikke ved skift.

Anbefalinger

1. Banedanmark, DSB og kommunerne bør etablere flere og bedre offentlige toiletter på eller i nærheden af stationer.
2. I samarbejde med kioskoperatørerne bør der etableres flere kiosker, caféer eller andre aktiviteter ved knudepunkterne, som bidrager til liv og mennesker og deraf oplevelsen af tryghed.
3. Handicapfaciliteterne bør optimeres ved stationer og stoppesteder.



05.

Refleksions- og handlingspanel: Temaer og pointer



Tværgående temaer og vigtige pointer, der blev fremhævet af refleksions- og handlingspanelet

Konferencen blev afsluttet med et opsamlende refleksions- og handlingspanel bestående af en række politiske beslutningstagere. De kommenterede hver især på det, de havde hørt på konferencen ude ved bordene, til oplæggene og i plenum. De fortalte, hvad de særligt hæftede sig ved, og hvad de tog med videre i deres arbejde med sammenhæng i kollektiv transport.

Panelet bestod af:



Niels Flemming Hansen
MF, transportordfører(C)



Anne Marie Geisler Andersen
Esbjerg Byråd, Regionsrådet i
Udvalget for Regional
Udvikling(B)



Henning Hyllested
MF, transportordfører
(Ø)

Opsamling af panelets kommentarer:

- Det er vigtigt med ét sted at købe billet for hele landet.
- Det er en udfordring med de mange forskellige aktører.
- Det er nødvendigt for en god sammenhæng at fokusere på knudepunkterne.
- Det bagvedliggende koordinerende samarbejde mellem aktører på området skal fungere.
- Fair priser er et vigtigt incitament for at tage den kollektive transport.
- Passagererne ønsker én enkelt app til rejseplanlægning og billetindkøb for alle trafikaktører. Her skal vi tænke hele rejsen med – first mile til last mile.

06



Det siger deltagerne...



Det sagde deltagere og oplægsholdere om sammenhæng



Gitte Reckendorff Nielsen
 Forperson for Passagerrådet
 for Region Syddanmark, Afd.
 Fyn

De, der arbejder med at skabe sammenhæng i den kollektive transport, skal snakke bedre sammen. Mit største ønske er, at der ikke er så mange trafiksselskaber.”



Kim Larsen
 Forperson for Passagerrådet,
 Region Syddanmark, Afd.
 Sydjylland

Jeg oplever ofte, at tog- og busplaner ikke er koordinerede - fx kører bussen fra stationen 2 minutter før toget ankommer ved Vejen station og omvendt.”



Ole Kofoed
 Medlem af Passagerrådet
 for Region Syddanmark,
 Afd. Fyn

De, der arbejder med planlægning af den kollektive transport, bør spørge brugerne om, hvad der er vigtigt for dem. Det er nemlig ikke nødvendigvis de samme ting, der lægges vægt på i de eksisterende kontrakter.”

Tak, alle deltagere, som bidrog på dagen

FORBRUGERRÅDET TÆNK



**PASSAGER
PULSEN**



Foto: Anette Sønderby Madsen