

The background of the entire page is a photograph. The upper portion shows a blurred high-speed train in motion. The lower portion shows a construction site with a yellow excavator arm in the foreground and wooden scaffolding or formwork on the right.

Sporarbejder på rejsen

Et kvalitativt studie baseret på ca. 80 rejseoplevelser.
Case: Sporarbejde Slagelse – Fredericia, påsken 2015.

Forbrugerrådet
Tænk

Passagerpuls

- din stemme i den kollektive transport

Indhold

1. Resumé	3
2. Formål og metode.....	6
3. Beskrivelse af hændelsen.....	8
4. Hvad gjorde DSB og Banedanmark op til sporspærringen?	9
5. Hvad gjorde DSB og Banedanmark under sporspærringen?	10
6. Hvordan oplevede passagererne turen med DSB under sporspærringen?	15
7. Passagerpulsens opmærksomhedspunkter	24
8. DSB og Banedanmarks refleksioner.....	29
9. Bilag: Spørgeskema til passagererne.....	30
10. Kolofon	34



1. Résumé

Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk har inviteret passagererne til at fortælle om, hvordan de oplevede Banedanmarks og DSBs evne til at informere og tage vare på dem undervejs på rejsen, i forbindelse med sporarbejderne fra Slagelse til Fredericia og hen over Fyn i påskedagene 1. til 6. april 2015.

Vi udsendte en invitation via de sociale medier (særligt Facebook og Twitter), hvor passagerer, der havde rejst (helt eller delvist) på strækningen Slagelse-Fredericia i tidsrummet for sporspærringen, blev opfordret til at dele deres oplevelser ved at svare på et kvalitativt web-spørgeskema (via et selvpørettelses-link). Spørgeskemaet fremgår af bilag 1 til denne rapport.

I alt besvarede 128 passagerer spørgsmål i spørgeskemaet, heraf fuldførte 80 besvarelsen. Nogle af de 80 besvarelser er siden blevet fraserteret, idet de drejer sig om konsekvenser/hændelser, der ligger uden for sporspærringens tidsrum.

Vi supplerede besvarelserne med klip fra de sociale medier, hvor andre passagerer har beskrevet deres oplevelser.

Det er vigtigt at understrege, at denne undersøgelse alene skal vise nogle af de brugererfaringer, der har været i forbindelse med sporspærringen, den måde situationen er blevet håndteret på, og de konsekvenser, som det har haft for brugerne. Det er således en beskrivelse af knap 80 passagerers egne oplevelser og kvalitative input.

Der er derfor ikke tale om en kvantitativ, repræsentativ undersøgelse, hvor man fx kan se en prioritering af de forhold, der har haft indflydelse på rejseoplevelsen. Vi er bevidste om, at der kan have været et større incitament til at deltage i undersøgelsen, hvis man har oplevet problemer på trods af, at vi har opfordret alle, der har rejst i perioden til at deltage.

Undersøgelsen viser, at det særligt er følgende faktorer, som har betydning for, hvordan passagererne har oplevet deres rejse i perioden for sporarbejdet:

- Information før rejsen
- Information under rejsen
- Synlig og god service fra DSB personalet
- Forplejning

Planmæssige sporarbejder mellem 1.-4. april 2015

Overordnet har passagererne, der rejste mellem 1. og 4. april, med få undtagelser, givet udtryk for, at rejserne forløb planmæssigt og gnidningsfrit med god information og service fra DSBs ansatte på perronnerne og i togene.

Undersøgelsen viser, at information før og under rejsen er den vigtigste faktor for, at rejsen under sporarbejdet bliver en positiv oplevelse for passagererne. Synlig og god service er ligeledes vigtige årsager til, at rejsen med DSB overvejende har været positiv. God service bliver beskrevet som, at DSB havde ansatte på stationen til at videregive information om rejsen, og at de hjalp passagererne hen til bussen.

Opmærksomhedspunkter til, hvad der gik godt og bør bevares ift. fremtidige lignende sporarbejder:



- God information op til sporspærringen
- Fin overensstemmelse mellem det lovede og passagerernes oplevelser. Tiderne holdt.
- Generelt god information i toget
- Personalet påtog sig ansvar for passagererne
- Generelt god skiltning på stationerne
- God ide med vand og chokolade i busserne

Opmærksomhedspunkter til, hvad der kan gøre rejseoplevelsen endnu bedre for passagererne:

- Endnu mere tydelig, præcis og læsbar skiltning, særligt hvis der ikke er nok personale på perronen
- Skilte skal også kunne læses i mørke
- Bedre skiltning på Slagelse station
- Bedre information og hjælp fra afgangsen ved de store afrejsedestinationer
- Endnu flere medarbejdere tidligt og sent på stationerne
- Bedre sikring af overensstemmelse mellem afgangstavler og Rejseplanen

Uforudsete forsinkelser i sporarbejdet mellem 5. – 6. april 2015

Passagerer, der rejste 5. og 6. april havde en del flere problemer. Det skyldtes primært, at sporåbningen ikke skete til den planlagte tid, og at der ifølge passagerernes oplevelser manglede information og personale.

Opmærksomhedspunkter til, hvad der gik godt og bør bevares ift. fremtidige lignende, uforudsete situationer under et sporarbejde:

- Personalet påtog sig ansvar for passagererne, men de var påvirket af manglende intern information
- Generel god skiltning på stationerne
- God ide med gratis vand og chokolade i busserne

Mange passagerer er blevet ramt af de uforudsete forsinkelser med at åbne sporene igen den 6. april. Det er vigtigt for passagererne, at de kan planlægge deres rejse på forhånd inden rejsen påbegyndes, og at de kan stole på den information, de får. I særdeleshed hvis man rejser med børn, har cykler med, skal give besked videre til pårørende, kolleger mv. eller eksempelvis skal rejse videre med fly eller en anden sammenhængende transport.

Opmærksomhedspunkter til, hvad der kan gøre rejseoplevelsen bedre for passagererne i fremtiden:

- Information om vigtige ændringer i det planlagte arbejde udsendes tids nok til, at passagererne kan nå at reagere på ændringerne inden, at de begynder deres rejse.
- Information fra trafikselskaberne og Banedanmark om vigtige ændringer til det planlagte arbejde gives til Rejseplanen tids nok til, at passagererne kan hente troværdig og korrekt information via denne kanal.
- Den interne kommunikation mellem de involverede selskaber og selskabernes medarbejdere kan forbedres.
- Kommunikationen mellem buschaufførerne, DSB og Banedanmark kan forbedres.

- I fremtiden bør busser og medarbejdere ikke sendes hjem, før det er endeligt bekræftet, at togene kan køre igen.
- Kommunikationen til passagererne bør være venlig, uanset hvor i organisationen, man arbejder. Især bør *front line* medarbejdere i kundeservice udvise den nødvendige konduite, når passagererne ringer for at ændre reservationer grundet sporarbejdets forsinkelse.

Refleksioner fra Den Fælles Trafikinformationsenhed

Den Fælles Trafikinformationsenhed er blevet forelagt Passagerpulsens undersøgelse, og har denne kommentar:

"Den Fælles Trafikinformation på tværs af DSB og Banedanmark arbejder løbende på at forbedre og standardisere information til passagererne. Vi glæder os derfor over den samlet set positive tilbagemelding fra kunderne, og noterer os, at Passagerpulsens analyse bekræfter flere af de udviklingsområder, vi har identificeret med vores egen kundeundersøgelse i perioden.

Baseret på disse analyser har vi prioriteret at forbedre vores standard med bl.a. følgende:

- *Skiltning med vejvisning til togbusser udføres i en farve, der er mere tydelig også i svagere belysning.*
- *Vi udbreder anvendelsen af de bedste højtalertekster i toget til alle afgangene.*
- *Vi fastholder i videst muligt omfang farvekodningen til togbusser.*

Den 5. og særligt den 6. april gør to uventede hændelser, at den planlagte køreplan ikke kan afvikles. I disse situationer informeres kollegaer og passagererne inden for få minutter, efter hændelsen er kendt.

Opdateringen af Rejseplanen om de ekstra togbusser skete dog kun i bemærkningsfeltet for de aflyste tog.

For at forbedre vores mulighed for at informere passagererne bedre i denne type situationer, har vi anskaffet et værktøj til hurtigere opdatering med aktuelle togbusser på Rejseplanen."

Passagerpuls er tilfreds med, at Den Fælles Trafikinformationsenhed løbende arbejder med at forbedre de forhold, som passagererne peger på.

Det er tillige positivt, at Den Fælles Trafikinformationsenhed allerede har taget initiativ til konkrete forbedringer, der kan sikre en hurtigere opdatering med aktuelle togbusser på Rejseplanen.

2. Formål og metode

I 2015 udfører Banedanmark en række omfattende sporarbejder. Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk har undersøgt Banedanmarks og DSBs evne til at informere passagererne og tage vare på dem undervejs på rejsen i forbindelse med sporarbejderne fra Slagelse til Fredericia og sporspærringen hen over Fyn i påskedagene 1. til 6. april 2015.

Gennem brugererfaringer og -oplevelser har Passagerpulsens identificeret områder, hvor det gik godt og områder, hvor der er forbedringspotentialer. Formålet er at videregive denne undersøgelse til de ansvarlige således, at det kan komme passagererne til gode i fremtidige situationer med omfattende sporarbejder og sporspærring.

Fra en undersøgelse i Storbritannien (kilde: "Delays and Disruption – Rail Passengers Have their Say. Passenger Focus, 2010) ved vi, at passagerernes reaktioner overordnet set er, at passagererne er forstående overfor, hvis noget ind i mellem går galt på deres rejse, og det afstedkommer aflysninger og forsinkelser i togdriften.

Derimod vil passagererne være mindre forstående, hvis det handler om mangelfuld planlægning fra de ansvarlige selskabers side. I undersøgelsen fra Storbritannien er der identificeret fem temaer, som passagererne selv siger, er vigtige i forhold til pludseligt opståede uregelmæssigheder i togdriften:

- Vis mig respekt
- Forstå min situation
- Hjælp mig med at undgå problemet i første omgang
- Du fik mig ind i dette, hjælp med at få mig ud
- Følg op

Passagerpulsens har haft ovennævnte forhold for øje i designet af denne undersøgelse og har studeret, hvordan en lignende undersøgelse er gennemført i Storbritannien i forbindelse med juletrafikken 2014 (kilde: The passenger impact of engineering overruns at London King's Cross and London Paddington on 27 December 2014).

2.1 Metode

Passagerpulsens har brugt forskellige kilder til at få et indtryk af brugernes oplevelser i forbindelse med sporspærringen på Fyn, og DSBs indsættelse af togbusser på strækningen:

1. Vi inviterede passagererne til at fortælle os, hvordan de oplevede Banedanmarks og DSBs evne til at informere og tage vare på dem undervejs på rejsen i forbindelse med sporarbejderne fra Slagelse til Fredericia og hen over Fyn i påskedagene 1. til 6. april 2015.

Invitationen blev distribueret via Passagerpulsens og Forbrugerrådet Tænks nyhedsbreve og via de sociale medier (særligt Facebook og Twitter). Passagerer, der havde rejst (helt eller delvist) på strækningen Slagelse-Fredericia i tidsrummet for sporspærringen, blev opfordret til at dele deres oplevelser ved at svare på et kvalitativt web-spørgeskema (via et selvoprettelses-link).

Invitationen blev først udsendt efter, at sporarbejdet var indledt for ikke at påvirke passagererne til at være ekstra opmærksomme på



forholdene under rejsen. Spørgeskemaet fremgår af bilag 1 til denne rapport.

Web-spørgeskemaet blev aktiveret i alt ca. 1.000 gange. Af invitationen fremgik det dog ikke tydeligt, at det kun drejede sig om sporspærringen på Fyn, hvorfor en stor del ikke gik videre med besvarelse af spørgeskemaet. (Der var sporspærringer/ændringer flere steder i landet, bl.a. på S-banen.)

I alt 128 har besvaret spørgsmål i spørgeskemaet, heraf har 80 fuldført besvarelsen. Nogle af de 80 besvarelser er siden blevet frasorteret, idet de drejer sig om konsekvenser/hændelser, der ligger uden for sporspærringens tidsrum.

2. Vi supplerede besvarelserne af web-spørgeskemaet med klip fra de sociale medier, hvor andre passagerer har beskrevet deres oplevelser.
3. Vi lavede desuden presseklip og klip fra sociale medier og hjemmesider med information om sporspærringen, før og under hændelsen for at se, hvordan DSB og Banedanmark informerede passagererne.

Det er vigtigt at understrege, at denne undersøgelse alene skal vise nogle af de brugererfaringer, der har været i forbindelse med sporspærringen, den måde situationen er blevet håndteret på, og de konsekvenser, som det har haft for brugerne. Det er således en beskrivelse af knap 80 passagerers egne oplevelser og kvalitative input.

Der er derfor ikke tale om en kvantitativ, repræsentativ undersøgelse, hvor man fx kan se en prioritering af de forhold, der har haft indflydelse på rejseoplevelsen.

Vi er bevidste om, at der kan have været et større incitament til at deltage i undersøgelsen, hvis man har oplevet problemer, på trods af, at vi har opfordret alle, der har rejst i perioden til at deltage. Men netop fordi denne undersøgelse ikke skal være kvantitativ, er dette forhold af mindre betydning. Besvarelserne fra passagererne viser da også, at rigtig mange var godt tilfredse med den måde, som DSB og Banedanmark håndterede situationen på.

3. Beskrivelse af hændelsen

Banedanmark havde planlagt en række sporarbejder i påsken 2015. Heriblandt udskiftning af nogle broer mellem Slagelse og Korsør og sporarbejde på Fyn. I forbindelse med arbejdet kunne der ikke køres tog fra Slagelse til Fredericia. Passagererne på strækningen blev kørt i togbusser.

Der var en direkte bus mellem Slagelse og Fredericia (og retur), og en stop-bus for de passagerer, der skulle af på de mellemliggende stationer. Kørslen med togbusser gav en særlig udfordring for de passagerer, som rejste med meget bagage og mindre børn (skifte ml. bus og tog), med barne-/klapvogn (begrænset plads) eller med cykel (togbus medtager ikke cykler), samt selvfølgelig for handicappede, gangbesværede og personer med nedsat syn og hørelse.

Sporspærringen blev indledt 1. april og skulle have været afsluttet 6. april kl. 10.00, men af forskellige årsager blev sporene først frigivet til trafik efter kl. 12.00 6. april.

Sporarbejderne var som udgangspunkt planlagt, hvilket gav Banedanmark og DSB mulighed for at informere passagererne på forhånd – og på rejsen – og sørge for ekstra skiltning og personale på de stationer, hvor passagererne blev mest påvirket af sporspærringen, særligt Fredericia og Slagelse (og de mellemliggende stationer), hvor der skulle skiftes fra tog til bus og omvendt.



4. Hvad gjorde DSB og Banedanmark op til sporspærringen?

Allerede ved juletid 2014 kunne man i medierne høre om, at ved næste store højtide – påsken – skulle man som passagerer forvente længere rejsetider pga. sporarbejder. I dagene før påske varslede DSB om sporarbejdet 25. marts med en tosidet annonce i Metroxpress om, hvordan arbejdet ville påvirke togtrafikken.

Dagen efter, 26. marts, havde DSB endnu en helsides annonce i Metroxpress, som viste, hvilke strækninger, der var berørt af sporarbejdet. Begge annoncer henviste til dsb.dk/spor15, hvor passagererne året rundt kan holde sig opdateret med planlagte ændringer på jernbanenettet. På Spor15 var der i perioden op til sporarbejdet oprettet en særlig fane for påske-trafikken, hvor passagererne kunne søge information om, hvordan ændringerne ville påvirke rejsen, samt hvilke alternativer der blev stillet til rådighed.



På de sociale medier, hvor DSB på Facebook har 23.000 følgere samt 11.000 på Twitter, lagde DSB 31. marts et opslag ud på begge medier, som annoncerede, at sporarbejdet snart blev påbegyndt.

DSB, Twitter, 31. marts kl. 6.56



Banedanmark udsendte i forbindelse med sporarbejde to pressemeddelelser om sporarbejdet, begge 27. marts, hvor arbejdet og trafikændringer mellem Slagelse/Korsør og Odense/Fredericia blev annonceret.

Pressemeddelelser og anden information fra DSB og Banedanmark blev omtalt i såvel den trykte presse, som radio og TV.

5. Hvad gjorde DSB og Banedanmark under sporspærringen?

På strækningerne, som var påvirket af sporarbejdet, indsatte DSB togbusser. På dsb.dk/spor15 lagde DSB følgende beskrivelse af togbussen ud til passagererne:

DSB, spor15, set 4. april

Spørgsmål og svar

x Hvordan fungerer Togbusser?

DSB indsætter busser, hvis toget ikke kører, fx pga sporarbejde. De kaldes Togbusser og kører til de samme stationer, som toget ellers ville gøre. Togbussen holder almindeligvis lige uden for stationen, men tjek for en sikkerheds skyld skiltningen.

I Togbussen kan du ikke købe billetter eller kort. Så køb billet på stationen, dsb.dk eller i DSB app.

I Togbussen er der ikke rejsekort standere. Har du rejsekort, og starter din rejse i en Togbus, skal du huske at checke ind på de standere, du finder på stationen. Sluttes du din rejse i en Togbus, skal du huske at checke ud på stationens rejsekortstander.

Vær opmærksom på, at man ikke kan medbringe cykel i Togbussen, ligesom der er begrænset plads til barnevogne. I alle Togbusser, der er indsat i forbindelse med de store sporarbejder i påsken, finder du toiletter.

Via skiltning på stationer blev passagererne ledt fra toget til busserne, som bragte passagererne frem til den næste station.

Under påsken anvendte DSB både Rejseplanen, dsb.dk/spor15, Twitter og Facebook som kommunikationskanaler for sporarbejdet. Ifølge Rejseplanen "opdateres (den) hver gang, tog- eller busselskaberne ændrer i deres faste køreplaner. Det kan være på grund af sporarbejde eller omlægning af køretiden". Samtidig havde passagererne mulighed for, via Spor15, at søge information om, hvordan sporarbejdet forløb specifikt under påsken. På Spor15 blev det kommunikeret ud, at sporarbejdet ville slutte 6. april kl. 10.00.

DSB, Spor15, set 6. april

The screenshot shows the DSB Spor15 website interface. At the top, there is a navigation bar with a menu icon, a search bar, and the DSB logo. Below this, the page is titled "Spørgsmål og svar" (Questions and answers). A list of questions is displayed, each preceded by a plus sign. The question "Skal du rejse 2. påskedag den 6. april indtil kl. 10.00?" is circled in black. Below the list of questions, there is a section titled "Mere om sporarbejdene i 2015" (More about the track work in 2015), which contains two links: "Det sker til sommer" (It happens in summer) and "Få en bedre tur" (Get a better trip).

DSB, Facebook, 2. april kl. 7.01

På Facebook lavede DSB to opslag 2. april kl. 7.01 og 6. april kl. 10.40, hvor de fortalte om sporarbejdet, samt hvordan passagererne kunne finde yderligere information.

6. april kl. 10.00 skulle trafikken igen forløbe normalt, hvilket blev udskudt grundet forsinkelser hos Banedanmark. Det var en information, som først blev videregivet til passagererne kl. 10.40.

DSB, Facebook, 6. april kl. 10.40



Vi har fået besked fra Banedanmark om, at de ikke er helt færdige med sporarbejdet på Vestfyn.

De forventer, at vi kan genoptage togtrafikken hen over Vestfyn kl. 12.

Hvad gør vi?

Vi arbejder på at skaffe flere Togbusser, der vil køre i pendulfart og uden stop mellem Odense og Fredericia

Vi har indsat Togbusser, der kører i stedet for regionaltogene på stationerne derimellem. Du kan finde deres køreplan på vores hjemmeside via linket herunder.

Vi holder dsb.dk og Rejseplanen løbende opdateret.

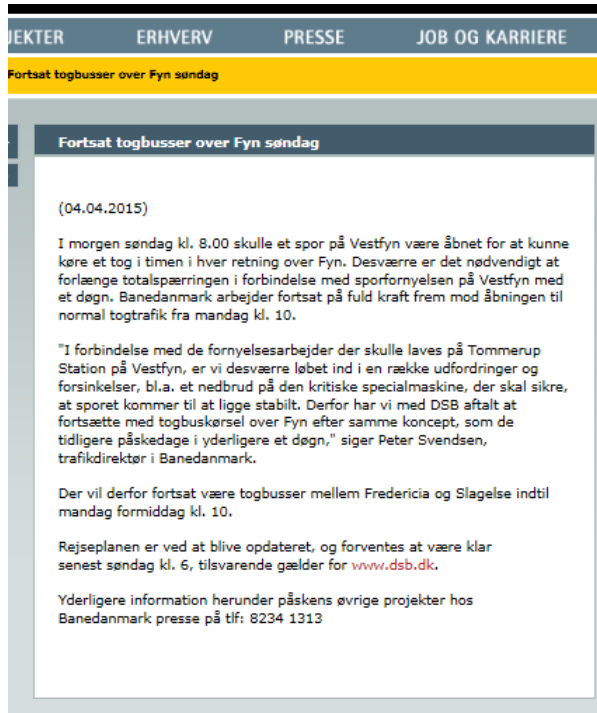
FR - Påskens sporarbejde fortsætter på Vestfyn - Togbusser mellem Odense og Fredericia

Gælder vores Rejsetidsgaranti? Ja, hvis du er mere end 30 minutter forsinket, kan du søge kompensation på vores hjemmeside

DSB.DK

Banedanmark udsendte under sporarbejdet tre pressemeddelelser, hvor de informerede om forsinkelserne på sporarbejdet på Vestfyn (udsendt 4. april), om fortsat forsinkelse på Vestfyn (udsendt 6. april) samt om åbningen af strækningen på Vestfyn (udsendt 6. april).

Banedanmark, pressemeddelelse, 4. april (tidspunkt for udsendelse ukendt)



PROJEKTER ERHVERV PRESSE JOB OG KARRIERE

Fortsat togbusser over Fyn søndag

Fortsat togbusser over Fyn søndag

(04.04.2015)

I morgen søndag kl. 8.00 skulle et spor på Vestfyn være åbnet for at kunne køre et tog i timen i hver retning over Fyn. Desværre er det nødvendigt at forlænge totalspærringen i forbindelse med sporformyelsen på Vestfyn med et døgn. Banedanmark arbejder fortsat på fuld kraft frem mod åbningen til normal togtrafik fra mandag kl. 10.

"I forbindelse med de fornyelsesarbejder der skulle laves på Tommerup Station på Vestfyn, er vi desværre løbet ind i en række udfordringer og forsinkelser, bl.a. et nedbrud på den kritiske specialmaskine, der skal sikre, at sporet kommer til at ligge stabilt. Derfor har vi med DSB aftalt at fortsætte med togbuskørsel over Fyn efter samme koncept, som de tidligere påskedage i yderligere et døgn," siger Peter Svendsen, trafikdirektør i Banedanmark.

Der vil derfor fortsat være togbusser mellem Fredericia og Slagelse indtil mandag formiddag kl. 10.

Rejseplanen er ved at blive opdateret, og forventes at være klar senest søndag kl. 6, tilsvarende gælder for www.dsb.dk.

Yderligere information herunder påskens øvrige projekter hos Banedanmark presse på tlf: 8234 1313

Banedanmark, pressemeddelelse, 6. april (tidspunkt for udsendelse ukendt)

JEKTER	ERHVERV	PRESSE	JOB OG KARRIERE
Togene kommer senere tilbage på sporet på Vestfyn efter påskens arbejder			
Togene kommer senere tilbage på sporet på Vestfyn efter påskens arbejder (06.04.2015) I påsken har Banedanmark arbejdet på fuld tryk for at forny og vedligeholde jernbanen flere steder på hovedstrækningen mellem København og Fredericia. Vi er desværre ikke blevet klar til at hæve spærringen på Vestfyn i dag 2. påskedag kl. 10 som forventet. Trafikdirektør Peter Svendsen: "Vi har arbejdet lige til det sidste, men nogle udfordringer i forbindelse med godkendelsesarbejdet til sidst har gjort, at arbejdet ikke er helt færdigt, og derfor har vi bedt DSB køre togbusser mellem Odense og Fredericia frem til kl. 12." "Vi er i fuld gang med godkendelsesarbejdet i øjeblikket. Vi beklager meget over for passagerne og beder alle om at holde sig orienteret om trafikken på rejseplanen.dk og DSB.dk" Her har Banedanmark arbejdet i påsken 2015 - Slagelse-Korsør: 1. april-6.april: To nye broer ved Hejninge mellem Slagelse og Korsør er skubbet nå plads i påsken. hvor de to gamle broer er			

Banedanmark, pressemeddelelse, 6. april (tidspunkt for udsendelse ukendt)

JEKTER	ERHVERV	PRESSE	JOB OG KARRIERE
Togene tilbage på sporet efter påskens mange sporarbejder			
Togene tilbage på sporet efter påskens mange sporarbejder (06.04.2015) Nu er også den sidste strækning på Vestfyn åbnet for trafik efter en to timers forsinkelse. Det betyder, at alle strækninger nu er åbne for trafik efter påskens sporarbejder. Her mandag kl 10.00 skulle hovedstrækningen mellem Slagelse og Fredericia igen være åbnet til normal togtrafik efter påskens mange arbejder. Desværre blev der kun åbnet mellem Slagelse og Odense, da der først kunne åbnes for den sidste del af strækningen over Vestfyn kl. 12.00 på grund af, at de afsluttende arbejder og udfordringer på Vestfyn blev forsinket. Men her kl. 12 er alt åbnet til normal trafik. Rundt om i landet har der været hektisk aktivitet med at forny, udbygge og vedligeholde jernbanen, så den fortsat er i god form og samtidig gøres klar til fremtidens behov. I påsken har Banedanmark blandt andet arbejdet på hovedstrækningen mellem Slagelse og Fredericia, hvor to gamle broer mellem Slagelse og Korsør er blevet udskiftet med to nye, og der er lavet fornyelsesarbejder på Vestfyn. Alle arbejder, hvor det har været nødvendigt at spærre sporet for togtrafik. Peter Svendsen, trafikdirektør i Banedanmark: "Togene er igen tilbage på skinnerne til normal trafik, så passagererne kan tage toget hjem fra påskeferie. Og vi beklager, at det desværre blev med to timers forsinkelse." "I påsken har vi planlagt at udføre så meget arbejde som muligt, når vi sådan må forstyrre passagerne og de må over i togbusser. I år har vi blandt andet udskiftet to 100 år gamle broer på Vestsjælland, og samtidig forberedt banen på Vestfyn til sommerens sporfornyelse," siger trafikdirektør i Banedanmark Peter Svendsen. "Undervejs er vi ved Langeskov og Vestfyn løbet ind i udfordringer og et par forsinkelser. Når alt i projekterne er optimeret for at undgå at spærre længere end højest nødvendigt, er der ikke meget, der må gælt. Det betød desværre i går søndag, at DSB måtte fortsætte med kun togbusser og vi ikke som planlagt kunne åbne et spor for et tog i timen hver vej over Fyn som supplement til togbusserne. Og her til formiddag betød det, at vi åbnede to timer forsinket mellem Odense og Fredericia." Her har Banedanmark arbejdet i påsken 2015			

På Banedanmarks Twitterprofil kunne sporarbejdet følges dag for dag, hvor der via billeder blev informeret om, hvad sporarbejdet gik ud på, og hvordan det forløb.

Banedanmark, Twitter, 6. april (kl. 03.58 ifølge Twitter)



DSB retweetede alle meddelelser fra Banedanmark.

6. Hvordan oplevede passagererne turen med DSB under sporspærringen?

Under påsketrafikken spurgte Passagerpuls de rejsende om, hvordan de havde oplevet at rejse under sporarbejdet, og hvordan de havde oplevet informationsniveauet. Undersøgelsen inddrager også de sociale medier, hvor tilkendegivelser og spørgsmål til DSB, via Twitter og Facebook, er medtaget.

Passagerundersøgelsen viser, at det særligt er tre faktorer, som har betydning for, hvordan passagererne har oplevet deres rejse i forbindelse med sporarbejdet. Undersøgelsen viser, at disse tre faktorer er udslagsgivende for, om passagererne oplever togturen som positiv eller negativ.

Yderligere bliver uddelingen af vand og chokolade fremhævet som et fjerde element, der bliver betragtet som et positivt indslag fra DSB.

- Information før rejsen
- Information under rejsen
- Synlig og god service fra DSB personalet
- Forplejning

Undersøgelsen viser, at information før og under rejsen er vigtige faktorer for, at rejsen under sporarbejdet bliver en positiv oplevelse for passagererne.

Synlig og god service er ligeledes vigtige årsager til, at rejsen med DSB overvejende har været positiv. God service bliver beskrevet som, at DSB havde ansatte på stationerne til at videregive information om rejsen, og at de hjalp passagererne hen til busserne.

I passagerundersøgelsen bliver rejsen delt op i seks dele, hvor det undersøges, hvordan passagererne oplevede informations- og serviceniveauet og de ændrede rejseforhold.

De seks punkter er:

- 1) Før og ved starten af rejsen
- 2) I toget
- 3) Skiftet fra tog til togbus
- 4) I togbussen
- 5) Skiftet fra togbus til tog
- 6) Resterende togtur

Dokumentationen af passagerernes oplevelser i påsketrafikken er inddelt i to dele. Årsagen er den uforudsete og derfor ikke-planlagte forlængelse af sporarbejdet 5. og 6. april, som giver en anden type af tilbagemeldinger sammenlignet med den første del af påsken:

- 1. del-undersøgelse med fokus på rejsedagene mellem 1. og 4. april
- 2. del-undersøgelse med fokus på rejser den 5. og 6. april

Overordnet har passagererne, der rejste mellem 1. og 4. april, med få undtagelser, givet udtryk for, at rejsen forløb planmæssigt og gnidningsfrit med god information og service fra DSBs ansatte på perron og i toget.

Passagerer, der rejste 5. og 6. april har haft en del flere problemer, der primært skyldtes, at sporåbningen ikke skete til den planlagte tid, og at der manglede information og personale.

1. del-undersøgelse med fokus på rejsedagene mellem 1. og 4. april 2015

6.1 Information før og ved starten af rejsen (1.-4. april)

Passagererne, som rejste mellem 1 og 4. april, oplevede generelt en tilfredsstillende information ved starten af deres rejse. Det bliver fremhævet, at informationen om deres rejse var nem tilgængelig, og at den gav dem et overskueligt billede af, hvordan rejsen ville forløbe. Visheden om den forlængede rejsetid og rejsens forløb gav passagererne overblik, hvilket resulterede i en forståelse og ro omkring rejsen.

"Jeg har brug for at vide, hvornår mit tog kører og hvor lang transporttid der er. Det er det som rejseplanen er kanon god til. Og det passede også med min faktiske oplevelse"

- Helle Andersen, rejste København-Odense 1. april

"På Rejseplanen blev jeg først opmærksom på noget anderledes ved den længere rejsetid og de flere skift. Der var også besked om at BaneDanmark ville bruge påsken til at ajourføre signaler (vel af hensyn til pendlerne - hvad jeg godt kan sætte mig ind i)"

- Ditte Goldschmidt, rejste Skagen-København 2. april

"På køreplanen stod det opført, at turen Nyborg-Slagelse retur foregik med togbusser, hvilket vi var klar over i forvejen, da der har været massiv info om dette i aviser og TV. Rejsen foregik præcis som skitseret i Rejseplanen"

- Karin Kujahn, rejste Nyborg-København 4. april

6.2 Information undervejs i toget (1.-4. april)

Passagererne har yderligere fremhævet informationen om deres rejse som præcis, tilstrækkelig og overskuelig. Viden om rejsens forløb og forventning til rejsetiden står derfor som et vigtigt element i passagerernes oplevelse af den samlede rejse.

I undersøgelsen fremhæver passagererne, at informationen fra bl.a. Rejseplanen blev suppleret godt af DSBs ansatte under selve togturen, hvilket skabte en vished omkring det kommende skifte, og hvordan passagererne skulle forholde sig til det.

"Der var udkald i toget, som gjorde, at det var nemt at komme med den rigtige bus. Det klappede bare"

- Helle Andersen, rejste København-Odense 1. april

"Togføreren forklarede hvem der i Slagelse skulle tage rød eller gul bus til hhv. Korsør og Fredericia"

- John Immerkær, rejste København-Odense 1. april

"Super service. Togpersonalet fortalt uopfordret om hvad der skulle ske og de vejledte i hvad vi skulle gøre. Alle var venlige og der var mange at spørge hvis der var behov. Da vi sad i det sidste tog mod hovedbanegården spurgte togpersonalet om turen havde været ok"

- Tina Lerche, Ringkøbing-København 4. april

DSB, Facebook, sendt 4. april kl. 18.02



6.3 Skiftet fra tog til togbus (1.-4. april)

Ved selve skiftet fra toget til togbussen oplevede flere passagerer, at den information, de tidligere havde modtaget, ikke stemte overens med det, de mødte på perronen. Det skabte forvirring om, hvor man skulle stå på togbussen, hvor passagererne savnede fysisk vejledning fra DSB samt bedre skiltning. Nedenstående illustrerer dette.

"Bedre skiltning når man trådte ud af toget i Slagelse, ville være hensigtsmæssigt, når der var så få hjælpere i spraglede veste"

- Kim, rejste kl. 8.00 København-Odense 2. april

"Kort information over højtalerne før skiftet til togbus - overskueligt og klart - rød zone og gul zone for destination på Slagelse station. På Korsør Station var der ingen information om sporet hvorfra toget afgik - tværtimod holdt det faktisk på den perron, hvor der var skiltet med tog til KBH. (skulle til Korsør!)"

- Rie Andersen, rejste kl. 6.15 Skovlunde-Rudme 2. april

"Vi lignede en flok trækfugle på Slagelse fortov, vandrede i søgen efter vores busser... modernisering er nødvendig og svært at organisere. Var på Fredericia banegård kl. 16.30: men der var intet togpersonale fra Fredericia til Horsens (ingen info om ankomstid dvs. om muligheden for buslinje 110 til Brædstrup)"

- Alain Coutté, rejste kl. 12.45 København-Horsens 3. april

"Der var ingen hjælp på perronen på København H, og der var mange mennesker. Men jeg havde informationen længe før og havde forberedt mig"

- Børge Brink, rejste kl. 14.45 København-Kolding 3. april

"Der var ingen medarbejdere på Kolding eller Fredericia station. På Kolding station stod der på infoskærmen: afgang med togbus klokken 20:53. (Bemærkning - togbus kører fra Fredericia station). Altså ingen guide til hvilket tog du skulle med, for at komme til Fredericia. Det viste sig dog at togbussen kørte klokken 20:40 fra Fredericia. (Den var ikke skrevet på afgangstavlerne) Dog stod denne afgang på rejseplanen, men det gjorde afgangens klokken 20:53 ikke. Altså total forvirring. Ved Fredericia st. stod der skilte mod togbusserne, hvilket var godt og for enden af udgangen var der 1 skilt med 5 farvekode. Problemet var bare at de skilte udenfor stod på ikke oplyst område, altså skulle du hen til hvert skilt og læse hvad der stod. Det skal lige siges, at der måske holdte 30 busser, så at finde den rigtige bus var ikke nemt, når man var presset"

- Arvin Aliari, rejste kl. 20.14 Kolding-Odense 3. april

Generelt bliver skiftet fra tog til togbus dog beskrevet som en god oplevelse, der blev håndteret fint og professionelt. En passager fremhæver yderligere følelsen af, at personalet gik et skridt længere i deres service for at hjælpe med rejsens udfordring, og generelt roser passagererne også DSBs personale for måden, de håndterede skiftet på.

"Ved togbusserne i Odense var der nok personale til at hjælpe alle passagerer. De guidede en masse hen til de rigtige busser og var generelt rigtig hjælpsomme og skabte god stemning i togbussen"
- Julie Dahl, rejste Odense-København 3. april

"Jeg er imponeret. Det må være noget af en logistik at få det hele til at fungere. Alt gik flot. Jeg og andre passagerer takkede chaufføren for turen af samme grund"
- Karin Kujahn, rejste Nyborg-København 4. april

6.4 I togbussen (1.-4. april)

I togbussen fremhæver flere passagerer uddelingen af vand og chokolade som en fin gestus, og generelt er det også serviceniveauet, der er udslagsgivende for at skiftet til togbussen, trods den forlængede rejsetid, blev opfattet positivt.

"Det tog et par timer længere end det normalt ville, men alt kørte glat og meget professionelt. God information i toget og på stationen. Vand og chokolade på togbussen var et positivt "touch". Vi rejste med 2 små børn (1 og 4 år) og var nervøse for, om der ville være toilet på bussen. Det var der heldigvis!"
- Henrik Villemann Nielsen, rejste Vejle-Valby 3. april

"Der var medarbejdere som stod og viste os hen til togbusserne og de kørte relativt med det samme. Som ekstra lille service var der vand og små chokolader og de virkede efter hensigten; som et lille plaster på såret. Showet med togbussen gjorde da vores tur en smule mere besværlig, da vi havde valgt kun at medbringe rygsække til vores miniferie"
- Signe Petri, rejste Odense-Ringsted 2. april

"Det var hyggeligt at køre i bus over broen. Det var en smuk udsigt. Mega lækkert med chokolade og gratis vand i busserne"
- Julie Kirketorp, rejste København-Nyborg 3. april

"Jeg havde på forhånd bestilt rejsen og havde pladsbilletter. Der var meget fint skiltning så vi behøvede ikke at spørge om vej til togbussen (på perronen var der flere ansatte, der kunne vise vej.). Jeg så bl.a. en svagtseende passagerer, der blev fulgt fra toget til bussen. I Fredericia kom vi med en togbus, som kørte da den var fyldt op med passagerer. Det betød at vi kørte lidt før planlagt. Turen forløb uden problemer og i Slagelse nåede vi et tog før det tog vi havde pladsbillet til. I toget var der mange ledige pladser så det var ikke noget problem at sidde samlet (fire personer) uden pladsbillet. I bussen fik vi alle en flaske vand og et påskeæg. Super god oplevelse. Alt forløb uden problemer"
- Tina Lerche, rejste kl. 9.20 Ringkøbing-København 4. april

2. del-undersøgelse med fokus på rejsedagene 5. og 6. april

6.5 Information før og ved starten af rejsen (5.-6. april)

DSB havde annonceret, at togdriften delvist ville blive åbnet over Fyn 5. april kl. 8.00, og at togdriften ville forløbe normalt 6. april kl. 10.00. Sporarbejdet viste sig at blive forlænget, hvorfor ingen af de planlagte åbninger blev overholdt. Denne del af passagerundersøgelsen fokuserer derfor på passagerernes oplevelse fra 5. april til 6. april.

Grundet de uforudsete forlængelser oplevede passagererne, at informationen omkring deres rejse ikke stemte overens med det forhold, som de mødte på stationen. Flere passagerer fremhæver, at informationen var misvisende, mangelfuld eller decideret forkert, hvilket havde indflydelse på deres samlede rejsetid og oplevelsen.

"Rejseplanen informerede om skift i Korsør, hvilket ikke var korrekt. Op af dagen kom der en fejlmeddelelse om at rejseplanen ikke var opdateret"

- Eva Agerskov, rejste kl. 15.14 Brande-Høje Taastrup 5. april

"Jeg hørte først om morgenen at Banedanmark var blevet forsinket i deres arbejde og at der derfor slet ikke kørte tog mellem Odense og Korsør. Det var meget sent at få dette at vide og Rejseplanen var tilmed ikke opdateret. Informationen var ubrugelig da Rejseplanen ikke var opdateret med de ændrede planer mht. togbusser over Fyn"

- Per Waaben Hansen, rejste kl. 16.57 Hjallese-Lyngby 5. april

DSB, Facebook, sendt 5. april kl. 12.52



Rune Gissing Frantzen ► DSB

Rejseplan tror stadig fejlagtigt, ligesom mig og alle andre der stoler på den, at togene fra Odense kører! Det er virkelig dybt frustrerende når man velvidende at I har spor arbejde tjekker den og afstemmer sin tidsplan efter det! Ansæt dog en studentermedhjælper til at opdatere den. Amatører! Beklager stemningen, men det håber jeg virkelig I kan gøre bedre!

Synes godt om · Kommenter · Del · 5. april

👍 3 personer synes godt om dette.

Mest relevant ▾

DSB, Facebook, sendt 5. april kl. 18.01



"Nogenlunde (om informationsniveauet), men Rejseplanen synes ikke gearet til sådanne usædvanlige perioder"

- Tommy Larsen, rejste kl. 19.00 Slagelse-Fredericia 5. april

"Rejseplanen angav 8.57 som start med IC-tog fra Nyborg til Korsør og derefter togbus fra Korsør til Slagelse. Først ved at åbne detaljerne for rejsen fremgik det - men meget kryptisk - at der heller ikke kørte tog fra Nyborg til Korsør. Der var et link, som åbnede en pdf-fil med en køreplan, hvor man med noget besvær (på side 7 af 8 sider) kunne finde frem til, at afgang fra Nyborg i stedet var kl. 8.46, dvs. 11 minutter før"

- Per Steen Larsen, rejste kl. 8.57 Nyborg-Ringsted 6. april

"Jeg kunne se på rejseplanen, at togene kørte normalt på hjemrejsedagen mandag og det troede jeg så på indtil toget begyndte at køre fra København H. Der fik vi at vide at der nok var togbus fra Odense - og jeg blev så vred at jeg tænkte: aldrig mere DSB og jeg drømte om at sidde på færgen over Kattegat i det gode vejr! Heldigvis blev vi så mindre forsinket end først forventet"

- Pernille Grønnegaard, rejste kl. 10.50 Hellerup-Århus 6. april

DSB, Twitter, sendt 6. april kl. 02.43



DSB @omDSB · 6. apr.

Togbusser mellem Odense og Fredericia - Påskens sporarbejde på Vestfyn er ikke færdigt: Vi har netop besked... bit.ly/andringer #dsb

← ↻ ★ 1 ...



David Jul Pedersen

@DJulPedersen

+ Følg

@omDSB den besked havde Været velkommen en del før. Så kunne man have valgt en anden afgang og nået på arbejde til tiden

← ↻ ★ ...

02.43 - 6. apr. 2015



DSB @omDSB · 6. apr.

@DJulPedersen Vi havde meget gerne informeret før. Havde også gjort vores arbejde nemmere. Desværre havde vi ikke info fra Banedk før. ^pl

← ↻ ★ ...

6.6 Information undervejs i toget (5.-6. april)

Misinformation og forvirring prægede også selve togrejsen, hvor flere passagerer manglede information om, hvordan rejsen ville forløbe. Passagererne fremhæver, at DSBs personale gav mangelfuld information, men giver samtidig udtryk for, at personalet også udviste god service og forsøgte at hjælpe passagererne bedst muligt gennem rejsen.

"Dårligt (informationsniveauet) - de stakkels medarbejdere var tilsyneladende ikke klar hvad der foregik"

- Jan Axel Nielsen, rejste kl. 9.50 København-Frederikshavn 6. april

"(Om informationsniveauet) Indbyrdes modstridende, fejlagtig, usikker. Personalet var venlige - men dårligt informeret"

- Leif Emil Hansen, rejste kl. 8.33 Valby-Sønderborg 5. april

"Jeg modtog ingen information under min rejse via højtalere eller lign. Jeg blev dog i Fredericia modtaget af personale i orange veste, der viste passagerer på rette vej mod den rette bus"

- Anders L. Madsen, rejste kl. 15:00 Struer-København 5. april

6.7 Skiftet fra tog til togbus (5.-6. april)

Skiftet fra toget til togbussen bliver beskrevet som problemfyldt og med mangel på information og guidning. Det bliver igen fremhævet, at DSBs personale forsøgte at yde en god service overfor passagererne, men at de virkede til at være mangelfuldt informeret, hvilket skabte yderligere forvirring.

"Hvilken information? Der var ingen overhovedet. Hvad særligt var et irritationsmoment, var, at der ingen info var på Slagelse Station. Personalet vidste ikke noget, der var ingen skiltning af, hvor f.eks. "Grøn Bus linje" kører til eller fra. Sågar viste enkelte skilte i anden retning end til den bus, de påstod. Oplevelsen var, at kunderne var ligegyldige. Der var ligeledes ingen mulighed for at få vide f.eks. forventet ankomsttidspunkt. Det hele lykkedes dog takket være en venlig chauffør fra Egon's Busser, bestemt ikke takket være DSB"

Tommy Larsen, rejste kl. 19.00 Slagelse-Fredericia 5. april

"Rejsetiden blev forlænget med ca. halvanden time. Info i form af skærme og store bannere - det fungerede udmærket. Mange servicemedarbejdere var klar til at besvare spørgsmål med venlige smil - chokolade og andet til at råde lidt bod på det"

- Ilse Lundholt, rejste Odense-Ørestad 5. april

"Så god service. Ingen undskyldninger, men anerkendelse af problemet og et gedigent forsøg på at gøre det så behageligt som muligt"

- Eva Agerskov, rejste Brande-Høje Taastrup 5. april

"Planen var at benytte togbus, men DEN KØRTE FØR TID! Vi ankom til Tommerup Station tre fire minutter før afgang, og mødte togbussen på vej af sted. Det er under al kritik, at de oplyste afgangstider ikke er til at stole på. Nu havde vi heldigvis adgang til en bil, der kunne fragte os videre til Odense, men havde vi ikke haft det hvad så?"

- Lise Wolf, rejste kl. 13.01 Tommerup-København 6. april

"Vi fik ingen information i Odense. I toget fik vi information af togføreren over højttaleranlægget. Jeg søgte selv info vha. rejseplanen. Ved ankomst til KBH blev det nævnt at vi kunne søge kompensation via DSB.dk. Det var en frustrerende oplevelse med lille barn, da jeg netop havde valg at rejse en dag senere for at undgå forsinkelser m.m."

- Sirka Lundahl, rejste kl. 14.16 Svendborg-København 6. april

DSB, Facebook, sendt 6. april kl. 12.38

 **Mette Juulsgaard** ▶ **DSB**
6. april kl. 12:38 · Odense · 🌐

For pokker DSB! I annoncerer, at sporarbejde varer til kl 10 i dag og vi er mange, der planlægger vores rejse efter det! Jeres underleverandør, Banedanmark leverer ikke, og nu fortsætter forvirringen! Jeg - og et par hundrede andre - render nu rundt som forvirrede påskehøns på Odense banegård for at finde ud af, hvordan vi kommer videre til Kbh! Her er ikke een eneste DSB medarbejder at spørge og skiltene er vi stoppede med at stole på! Glædelig Påske, kære DSB 🍷💛🌸

Synes godt om · Kommenter · Del

👍 2 personer synes godt om dette. Mest relevant ▾

 Skriv en kommentar ... 

 **DSB** Hej Mette.

Jeg beklager meget de gener, som forsinkelsen af sporarbejdet har givet dig og vores øvrige kunder.

Der var en klar forventning om, at arbejdet blev færdigt som planlagt til kl. 10. Banedanmark måtte udskyde frigivelsen af sporet, da alt sikkerhedsmæssigt skulle være på plads.

Vi vil følge op på din og de øvrige tilbagemeldinger internt.

De bedste hilsner, Casper

Synes godt om · Svar · 6. april kl. 13:13

"Vi tog af sted efter at sporarbejdet var planlagt afsluttet, men pga. forsinkelser med sporarbejdet på Fyn blev vi smidt af vores tog i Fredericia og skulle have været med en togbus videre til Odense. Dog valgte vi at vente 40 min på Fredericia st. på næste tog, da vi rejste med vores datter på 1½ år og hendes klapvogn, som ikke er specielt egnet til togbusser. Vi blev ikke hjulpet på nogen måde, men tog selv affære og bookede nye pladsbilletter i toget fra Fredericia til København - dog fik jeg en ubehøvlet DSB-dame i røret (70131415) da jeg ville booke en barnevognsplads og fik bare besked på at der ikke var flere pladser i toget og jeg skulle have booket noget før og der var ikke megen forståelse for at vi var blevet fanget i sporarbejde forsinkelsen! Meget frustrerende oplevelse når man rejser med en lille en og en klapvogn - kun fordi vi selv tog affære blev vi ikke forsinket med mere end en time, og uden brug af togbus"

- Søren Skov Jensen, rejste kl. 10.26 Tinglev-København 6. april

"Sad flere timer i Korsør og der var ingen togbusser, måtte kontakte pårørende i Slagelse og overnatte der"

- Kate Olsen, rejste kl. 16.00 København-Middelfart 6. april

7. Passagerpulsens opmærksomhedspunkter

Passagerundersøgelsen viser, at følgende områder skaber tilfredshed med en rejse, hvor rejseforholdene er ændret:

- 1) information før rejsen, som bliver fulgt op af
- 2) information under rejsen

sammen med

- 3) synlig og god service i toget og på perronen samt
- 4) et plaster på såret (uddelingen af vand og chokolade i bussen)

7.1 Generelle refleksioner

Undersøgelsen viser, at klar information inden rejsen påbegyndes, er blandt de vigtigste årsager til, at passageren er tilfreds med den samlede rejse. DSBs kommunikation om sporarbejdet via medierne suppleret med Rejseplanen har givet passagererne muligheden for at søge information om deres rejse på en enkelt måde.

Rejseplanen bliver fremhævet som præcis, effektiv og enkel, hvilket er med til, at give passageren en forventning om, hvordan rejsen vil forløbe. Bliver denne forventning indfriet, viser undersøgelsen, at passageren udtrykker tilfredshed med den samlede rejse. Er Rejseplanen ikke opdateret korrekt, giver det stor frustration.

Undersøgelsen viser, at passagererne har behov for opfølgende information om skiftet fra tog til togbus. Information via højtalere samt den personlige kontakt med DSBs personale i toget skaber en større sikkerhed omkring det kommende skifte. Ved at skabe en forventning om, hvordan det skifte vil forløbe, opleves overgangen fra tog til bus mindre problematisk for passageren.

Skiftet fra toget til togbussen er den del af rejsen, som skaber størst udfordringer for passagererne, idet skiftet fra tog til bus er en uvant oplevelse, som kan skabe forvirring blandt passagererne

Undersøgelsen viser, at den personlige kontakt med DSBs personale er særlig vigtig på denne del af rejsen, idet personalets fysiske tilstedeværelse, guiding og information skaber tryghed. Også skiltning på perronerne er et vigtigt element, der kan guide passagererne i den rigtige retning. Der er ekstra stort behov for, at skiltningen er tydelig, præcis, læsbar og forståelig, for at passagererne skal føle sig godt guidet og ikke blive forvirrede. Særligt hvis der ikke er tilstrækkeligt med personale på perronen til at klare forespørgsler fra passagererne.

Men undersøgelsen viser, at ikke alle passagerer finder skiltningen overskuelig. Derfor er koblingen mellem skiltning og fysisk tilstedeværelse på perronen i forbindelse med skiftet nødvendigt for at skabe tilfredshed blandt alle passagererne.

Busturen bliver beskrevet positivt af passagererne, hvor buschaufførerne generelt har været med til at give passagererne en god service og information. Uddelingen af vand og chokolade fungerer som en håndsrækning fra DSB mod passagererne, der bliver taget godt imod. Uddelingen er med til at gøre togturen til en positiv oplevelse for passagererne trods den forlængede rejsetid.

**Passagerpulsens opmærksomhedspunkter
1. del-undersøgelse med fokus på rejsedagene
1. og 4. april 2015**

7.2 Normalsituationen (1.-4. april)

I de tilfælde, hvor Banedanmark og DSB holdt sig til planerne, og det, passagererne var blevet lovet, var der stort set kun roser fra passagererne.

Opmærksomhedspunkter til, hvad der gik godt og bør bevares ift. fremtidige lignende sporarbejder:

- God information op til sporspærringen.
- Fin overensstemmelse mellem det lovede (på rejseplanen) og den oplevelse passagererne fik. Tiderne holdt.
- Generelt god information i toget, men nogen personaler var mere opdaterede og informerende end andre.
- Personalet virkede som om de påtog sig et ansvar for passagererne.
- Generelt god skiltning på stationerne.
- Blev oplevet som fint med gratis vand og chokolade i busserne. Et lille plaster på såret.

Opmærksomhedspunkter til, hvad der kan gøre rejseoplevelsen endnu bedre for passagererne:

- Endnu mere tydelig, præcis og læsbar skiltning, særligt hvis der ikke er nok personale på perronen.

Skiltningen skal være tydelig, præcis, læsbar og forståelig for, at passagererne skal føle sig godt guidet og ikke blive forvirrede. Særligt hvis der ikke er tilstrækkeligt med personale på perronen til at klare forespørgsler fra passagererne.

- Skilte skal også kunne læses i mørke.

Placering af skilte overvejes. De skal kunne afkodes på afstand på alle tider af døgnet.

- Bedre skiltning på Slagelse station.

Skiltningen på Slagelse station nævnes af flere som mangelfuld – særligt når der ikke var tilstrækkeligt mange medarbejdere tilstede.

- Bedre information og hjælp fra afgangene ved de store afrejsedestinationer.

Der bør være information/hjælp (skilte/personale) allerede ved afgangene fra København (og evt. andre store afrejsestationer). Det er en hjælp for passagererne.

- Endnu flere medarbejdere tidligt og sent på stationerne.

Der bør være medarbejdere, herunder tilstrækkeligt mange medarbejdere på stationerne – også tidligt og sent (Fredericia case).

- Bedre sikring af overensstemmelse mellem afgangstavler og Rejseplanen. I fremtiden bør der ske en sikring af overensstemmelsen mellem afgangstavler og Rejseplanen samt det faktiske afgangstidspunkt for busser/tog (Kolding/Fredericia case).

**Passagerpulsens opmærksomhedspunkter
2. del-undersøgelse med fokus på rejsedagene
5. og 6. april 2015**

7.3 Forlængelse af sporspærringen (5.-6. april)

Passagerer, der rejste 5. og 6. april havde en del flere problemer. Det skyldtes primært, at sporåbningen ikke skete til den planlagte tid, og at der ifølge passagerernes oplevelser manglede information og personale.

Opmærksomhedspunkter til, hvad der gik godt og bør bevares ift. fremtidige lignende, uforudsete situationer under et sporarbejde:

- Personalet påtog sig ansvar for passagererne, men de var påvirket af manglende intern information
- Generel god skiltning på stationerne
- God ide med gratis vand og chokolade i busserne

Mange passagerer er blevet ramt af de uforudsete forsinkelser med at åbne sporene igen 6. april.

Det er vigtigt for passagererne, at de kan planlægge deres rejse på forhånd, inden rejsen påbegyndes, og at de kan stole på den information, de får. I særdeleshed, hvis man rejser med børn, har cykler med, skal give besked videre til pårørende, kolleger mv. eller eksempelvis skal rejse videre med fly eller en anden sammenhængende transport.

Opmærksomhedspunkter til, hvad der kan gøre rejseoplevelsen bedre for passagererne i fremtiden:

- Information om vigtige ændringer i det planlagte arbejde udsendes tids nok til, at passagererne kan nå at reagere på ændringerne inden, at de begynder deres rejse.

Først efter kl. 10 6. april blev passagererne informeret via DSBs Facebookside og pressemeddelelser fra Banedanmark om, at sporene ikke blev åbnet kl. 10 som planlagt. Det er selvsagt ikke tilfredsstillende for passagererne. Mange passagerer havde planlagt at tage af sted efter kl. 10 for ikke at skulle skifte mellem tog og bus fx på grund af barnevogne, cykler el.lign.

- Information fra trafikselskaberne og Banedanmark om vigtige ændringer til det planlagte arbejde gives til Rejseplanen tids nok til, at passagererne kan hente troværdig og korrekt information via denne kanal.

Opdatering af Rejseplanen var ikke tilfredsstillende, idet der gik flere timer, før den blev ajourført. Rejseplanen er det første sted, passagererne søger information (hvis ikke der er personale tilstede), så den skal være opdateret, og informationen skal være let tilgængelig.

- Den interne kommunikation mellem de involverede selskaber og selskabernes medarbejdere kan forbedres.

Den interne kommunikation mellem de involverede selskaber og selskabernes medarbejdere forbedres. Personalet (på stationer og i tog) var ikke ordentligt informeret om situationen (hverken 5. eller 6. april). Det er ikke tilfredsstillende, da personalet er de første, som passagererne henvender sig til.

Når hverken personalet eller Rejseplanen er opdateret, efterlades passagererne i et informationsmæssigt tomrum.

- Kommunikationen mellem buschaufførerne, DSB og Banedanmark kan forbedres.
I fremtiden bør kommunikationen mellem buschaufførerne, DSB og Banedanmark forbedres. Nogle passagerer oplevede, at togbusserne kørte for tidligt fra mellemstationerne. Det er ikke tilfredsstillende.
- I fremtiden bør busser og medarbejdere ikke sendes hjem, før det er endeligt bekræftet, at togene kan køre igen.

Det er ikke tilfredsstillende, at busser og medarbejdere sendes hjem før togene kører igen. Som minimum må det forventes, at der tages hånd om passagererne i hele den periode, sporspærringen varer – forsinkelse eller ej. Særligt når der indtræffer en forsinkelse, har passagererne brug for hjælp.

- Kommunikationen til passagererne bør være venlig, uanset hvor i organisationen man arbejder. Især bør *front line* medarbejdere i kundeservice udvise den nødvendige konduite, når passagererne ringer for at ændre reservationer grundet sporarbejdets forsinkelse.

Det er ikke tilfredsstillende, at nogle passagerer med børn oplevede at blive skældt ud, da de ringede ind til 70 13 14 15 for at ændre deres reservationer pga. den forlængede sporspærring.

8. DSB og Banedanmarks refleksioner

Den Fælles Trafikinformationsenhed er blevet forelagt Passagerpulsens undersøgelse, og har denne kommentar:

”Den Fælles Trafikinformation på tværs af DSB og Banedanmark arbejder løbende på at forbedre og standardisere information til passagererne. Vi glæder os derfor over den samlet set positive tilbagemelding fra kunderne, og noterer os, at Passagerpulsens analyse bekræfter flere af de udviklingsområder, vi har identificeret med vores egen kundeundersøgelse i perioden.

Baseret på disse analyser har vi prioriteret at forbedre vores standard med bl.a. følgende:

- *Skiltning med vejvisning til togbusser udføres i en farve, der er mere tydelig også i svagere belysning.*
- *Vi udbreder anvendelsen af de bedste højtalertekster i toget til alle afgang.*
- *Vi fastholder i videst muligt omfang farvekodningen til togbusser.*

Den 5. og særligt den 6. april gør to uventede hændelser, at den planlagte køreplan ikke kan afvikles. I disse situationer informeres kollegaer og passagererne inden for få minutter, efter hændelsen er kendt.

Opdateringen af Rejseplanen om de ekstra togbusser skete dog kun i bemærkningsfeltet for de aflyste tog.

For at forbedre vores mulighed for at informere passagererne bedre i denne type situationer, har vi anskaffet et værktøj til hurtigere opdatering med aktuelle togbusser på Rejseplanen”.

Passagerpuls er tilfreds med, at Den Fælles Trafikinformationsenhed løbende arbejder med at forbedre de forhold, som passagererne peger på.

Det er tillige positivt, at Den Fælles Trafikinformationsenhed allerede har taget initiativ til konkrete forbedringer, der kan sikre en hurtigere opdatering med aktuelle togbusser på Rejseplanen.

9. Spørgeskema – sporspærring på Fyn, påsken 2015

Banedanmark spærrer sporene - og DSB har indsat togbusser - fra Slagelse til Korsør og Nyborg til Fredericia i perioden 1. april kl. 22 til 6. april kl. 10.

Er du blevet påvirket af sporarbejdet på Sjælland og Fyn i påsken, så vil vi gerne høre fra dig.

Kender du nogen, der rejser eller har rejst mellem Sjælland og Fyn/Jylland i påsken, så må du gerne sende linket til dem. Du kan også dele linket og beskeden på facebook og andre sociale medier. Vi vil gerne have så mange som muligt til at dele deres oplevelser med os.

Passagerpuls hos Forbrugerrådet Tænk – passagerernes uafhængige vagthund – vil gerne vide, hvordan situationen blev håndteret af selskaberne – set fra et passagersynspunkt. Hvilken information fik du? Hvordan fungerede dine alternativer? Og hvordan du blev hjulpet?

Passagerpuls bruger den information, vi får fra dig og andre passagerer til at lave en rapport, som vi drøfter med DSB og Banedanmark efter påske. Vi bruger også erfaringerne sammen med de øvrige trafikselskaber i vores arbejde for at skabe bedre rejseoplevelser.

Så hvis du blev påvirket af sporarbejdet fra Slagelse til Korsør og på Fyn i påsken, så fortæl os om dine oplevelser - gode såvel som dårlige - i dette spørgeskema.

Klik næste for at gå videre til spørgeskemaet.

Hvilken station startede du din rejse fra?

Hvilken station skulle du rejse til?

Hvad var din planlagte afrejsedag og -tidspunkt fra din afgangsstation?

Dato:

- (1) ☐ 1. april
- (2) ☐ 2. april
- (3) ☐ 3. april
- (4) ☐ 4. april
- (5) ☐ 5. april
- (6) ☐ 6. april

Tidspunkt:

Eksempel:

900 for kl. 9, 2100 for kl. 21, osv.

Havde du hørt om sporarbejdet mellem Slagelse og Korsør, og på Fyn, inden du tog af sted?

- (1) ☐ Ja
- (2) ☐ Nej

Hvor og hvordan havde du hørt om sporarbejdet?

- (1) ☐ DSBs hjemmeside
- (2) ☐ Anden hjemmeside: _____

- (3) ☐ DSB nyhedsbrev
- (4) ☐ Andet nyhedsbrev: _____
- (5) ☐ Opslag/infoskærm i toget
- (6) ☐ Opslag/infoskærm på stationen
- (7) ☐ Radio
- (8) ☐ TV
- (9) ☐ Avis
- (10) ☐ Andet: _____

Blev du nødt til at benytte en togbus på rejsen?

- (1) ☐ Ja
- (2) ☐ Nej

Hvorfra og hvortil benyttede du en togbus?

Fra:

Til:

Hvad skete der på din rejse?

F.eks.: Hvor lang tid blev du forsinket? Hvordan blev du hjulpet? Hvad var din oplevelse?

Hvor forsøgte du at finde information om situationen og din rejse?

- (1) ☐ På stationen
- (2) ☐ I toget/togbussen
- (3) ☐ DSB kundeservice (telefon)
- (4) ☐ DSB.dk
- (5) ☐ Rejseplanen.dk
- (6) ☐ DSB app
- (7) ☐ Rejseplanen app
- (8) ☐ Radioen
- (9) ☐ TV
- (10) ☐ Internettet
- (11) ☐ Andet sted: _____

Fortæl om den information du modtog på stationen

Fortæl om den information du modtog i toget og/eller togbussen

**Fortæl om den information du modtog på Rejseplanen
(hjemmeside eller app)**

Fortæl om den information du modtog på rejsen i øvrigt

**Hvad er dine øvrige oplevelser med håndteringen af situationen
på stationen/i toget/togbussen?**

**Har du nogen kommentarer til, hvordan du blev hjulpet af
personalet og selskaberne i situationen?**

Er der andre ting du gerne vil fortælle os?

Af hensyn til kvalitetskontrollen til af vores arbejde, vil vi gerne bede om dit navn og din e-mail.

Vi videregiver ikke disse informationer til nogen, og de vil heller ikke blive anvendt i forbindelse med din beskrivelse af dine oplevelser.

Navn:

E-mail:

Må vi have lov til at kontakte dig igen om dine rejseoplevelser i påsken (det du har svaret her) og eventuelt om andre spørgsmål vedrørende kollektiv transport?

- (1) ☐ Ja, om mine rejseoplevelser i påsken
(2) ☐ Ja, om andre spørgsmål vedrørende kollektiv transport
(3) ☐ Nej

Tak for din besvarelse.

Klik på afslut for at gemme dine svar.

10. Rapporten er udarbejdet af

Passagerpulsen hos Forbrugerrådet Tænk

Analyseansvarlig: Lars Wiinblad
 Analysemedarbejder: Anders Albrechtsen
 Studentermedhjælper: Jonas Eriksen
 Ansvarshavende: Afdelingschef Mette Boye

Passagerpulsen
 Forbrugerrådet Tænk
 Fiolstræde 17B
 Postboks 2188
 1017 København K

Tlf.: +45 77 41 77 41

Mail: passagerpulsen@fbr.dk
 Web: passagerpulsen.taenk.dk

Kort om Passagerpulsen

Passagerpulsens mål er at varetage passagerernes interesser og samtidig gøre det nemmere for trafikselskaber og politikere at få viden om passagererne og deres syn på, hvad der er god kollektiv transport.

Udgangspunktet er brugerne af den kollektive transport, og med "passageren i centrum" gennemføres nationale undersøgelser om passagerens rejse fra dør til dør samt en række temaundersøgelser.

Passagerpulsen startede oktober 2014 og er Danmarks første samlede nationale passagerorganisation.



Forside- og bagsidefoto:
 Morten Bøgh
 s. 2: Udlånt af DSB
 s. 3: I-stock
 s. 6: I-stock
 s. 8: Udlånt af Banedanmark