



Passagerpulsen

På besøg hos Region
Midtjylland 3.2.16

Lars Wiinblad
Analyseansvarlig

Forbrugerrådet
Tænk **Passagerpulsen**

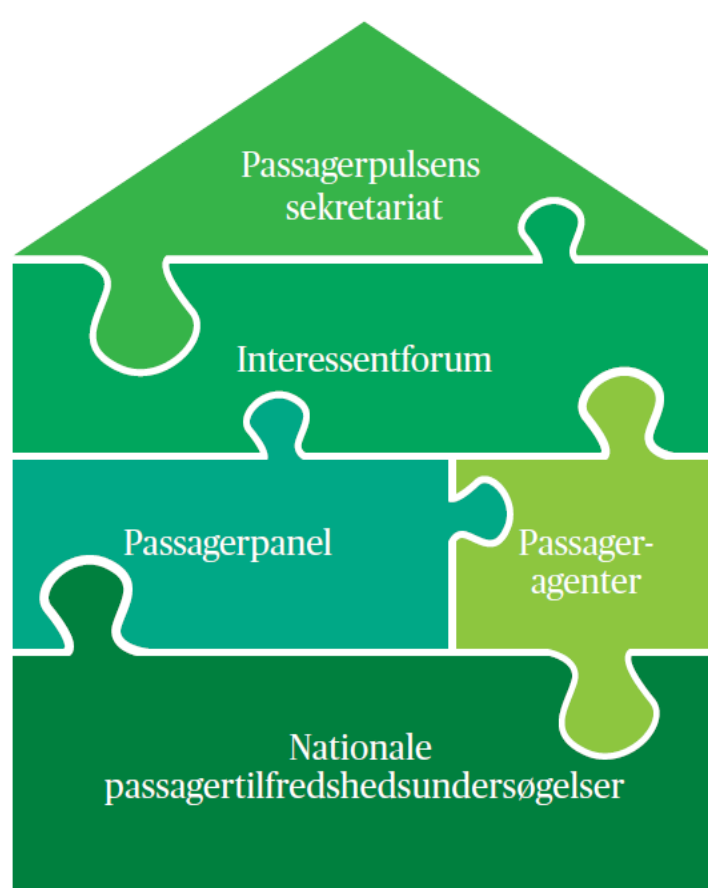
Forbrugerrådet
Tænk **Passagerpulsen**

Passagerpulsen

- Passagerpulsen har til formål at sætte **fokus på passagerernes samlede rejse** med den kollektive trafik, **skabe ny viden** samt sikre, at passagerernes **interesser varetages** af en uafhængig instans.
- Passagerpulsen består af en **organisering af passagererne** i den kollektive trafik, som giver et talerør til passagererne og fungerer som en **uafhængig stemme** i dialogen med trafikselskaber, myndigheder mv.
- Passagerpulsen vil lave **nationale og uafhængige passagerundersøgelser**, som systematisk vil indsamle viden om passagerernes **tilfredshed** på tværs af selskaber, trafikformer og geografi.

(Tekst fra Aftale om Bedre og Billigere Kollektiv Trafik)

Passagerpulsens 'hus'



- Interessevaretagelse
 - Involvering af pendlerrepræsentanter og interesseorganisationer
 - Videndeling
 - Samarbejde med trafikkselskaber, operatører m.fl.
-
- Indsamling af viden
 - Gennemførelse af undersøgelser
 - Analysearbejde
 - Det faktuelle grundlag

Passagerpulsens samarbejder med



Politikerne

- Uafhængig stemme, der kan fastholde fokus på udvikling af kundevenlig kollektiv trafik
- Struktureret professionel dialog-partner, der samler ALLE passager-interesser på tværs af transportmidler og på baggrund af systematisk bedømmelse af kvaliteten af den samlede rejse



Passagerer

- Professionel interessevaretagelse for ALLE passagerer på tværs af transportmidler
- Involvering, viden deling og samarbejde med ligesindede
- Adgang til viden om kollektiv trafik
- Dygtiggørelse af passagertalsmænd
- Støtte lokal interessevaretagelse



Trafikselskaber og operatører

- Struktureret professionel dialog-partner, der samler ALLE passager-interesser på tværs af transportmidler
- Systematisk bedømmelse af kvaliteten af den samlede rejse
- Benchmarking pba. dokumentation af passagerforhold
- Viden stilles til rådighed for alle

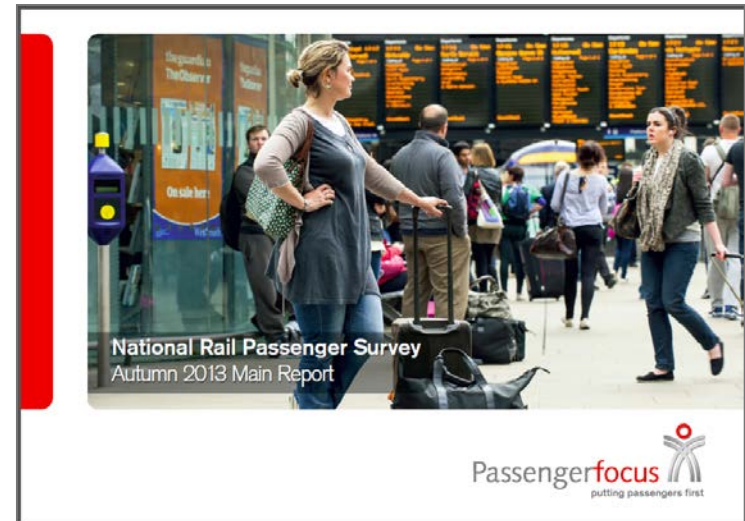


Passagerpulsens undersøger bl.a.

1. Passagerernes tilfredshed i tog og metro (senere også bus)
2. Hvad der har størst indflydelse på passagerernes tilfredshed
3. Danskernes holdning til og brug af Kollektiv Transport
4. Trafikselskabernes Kundeservice (Pris uddeling)
5. Rejsekort kundetilfredshed over tid
6. Togselskabernes håndtering af akutte driftproblemer
7. Passagerernes kendskab til rejsetidsgarantier
8. Information ved forsinkelser og aflysninger

Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser

1. Samme metode
2. 365 dage om året
3. Samme spørgsmål
4. Samme skala
5. Fokus på både det enkelte selskab og den samlede rejse
6. Selskaberne benchmarkes mod hinanden i rapporteringen
7. Data kan trækkes ud på fx regioner



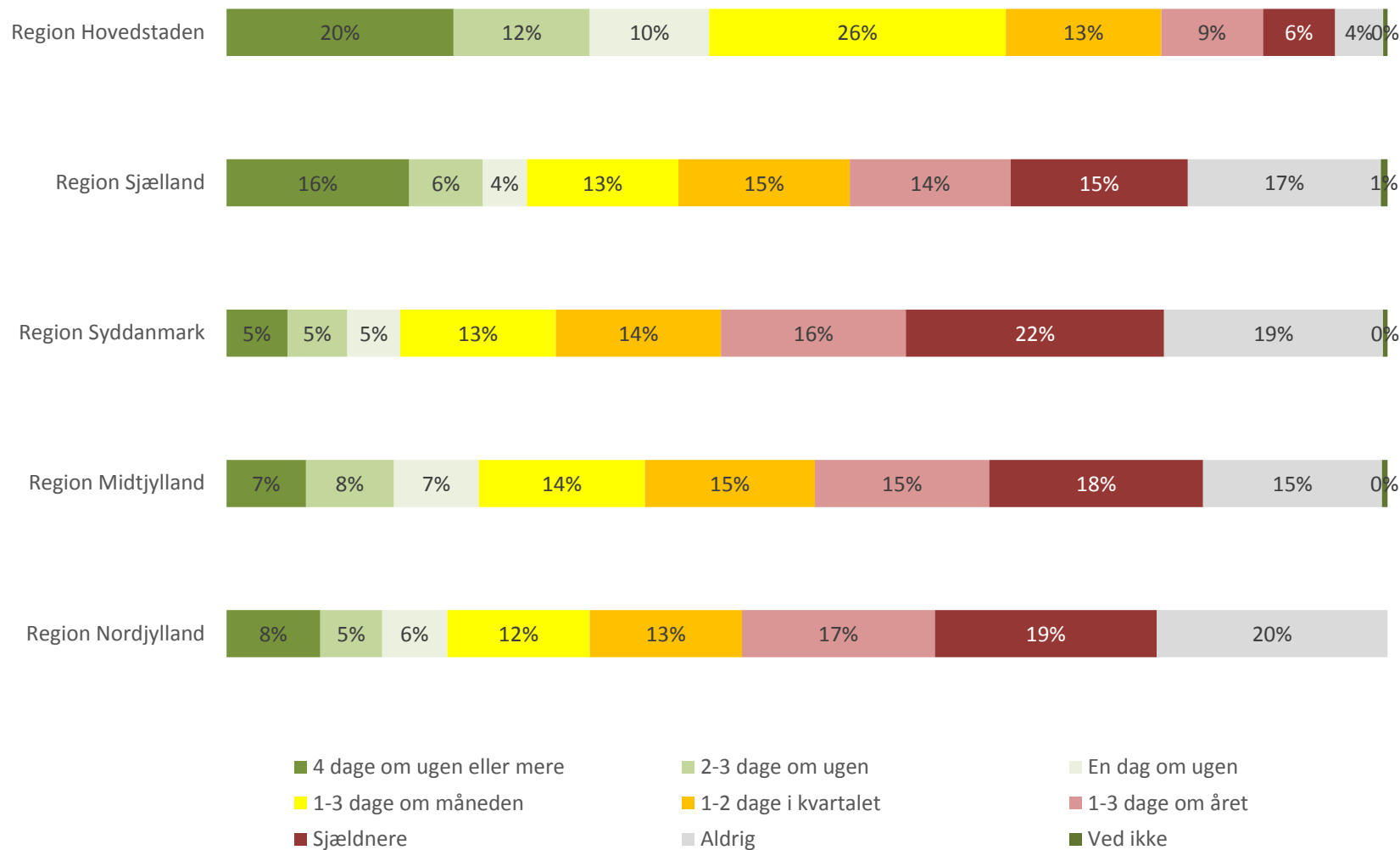
Deltagerkredsen:

Indgår fra Januar 2016: DSB, Arriva Tog, Metroselskabet, Nordjyske Jernbaner

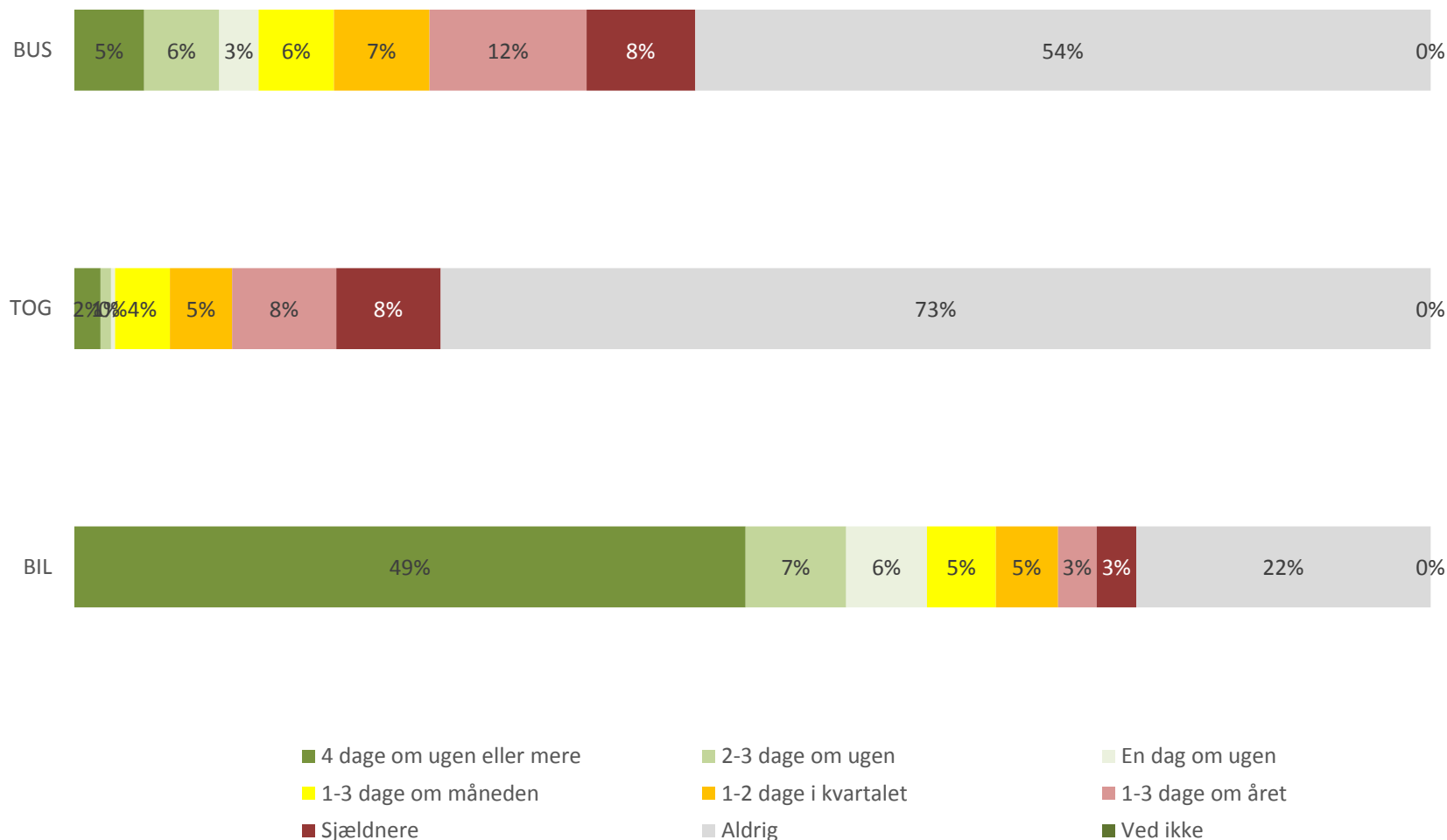
Konkret dialog: Midttrafik, MJBA, Lokaltog

God dialog: alle øvrige trafikselskaber

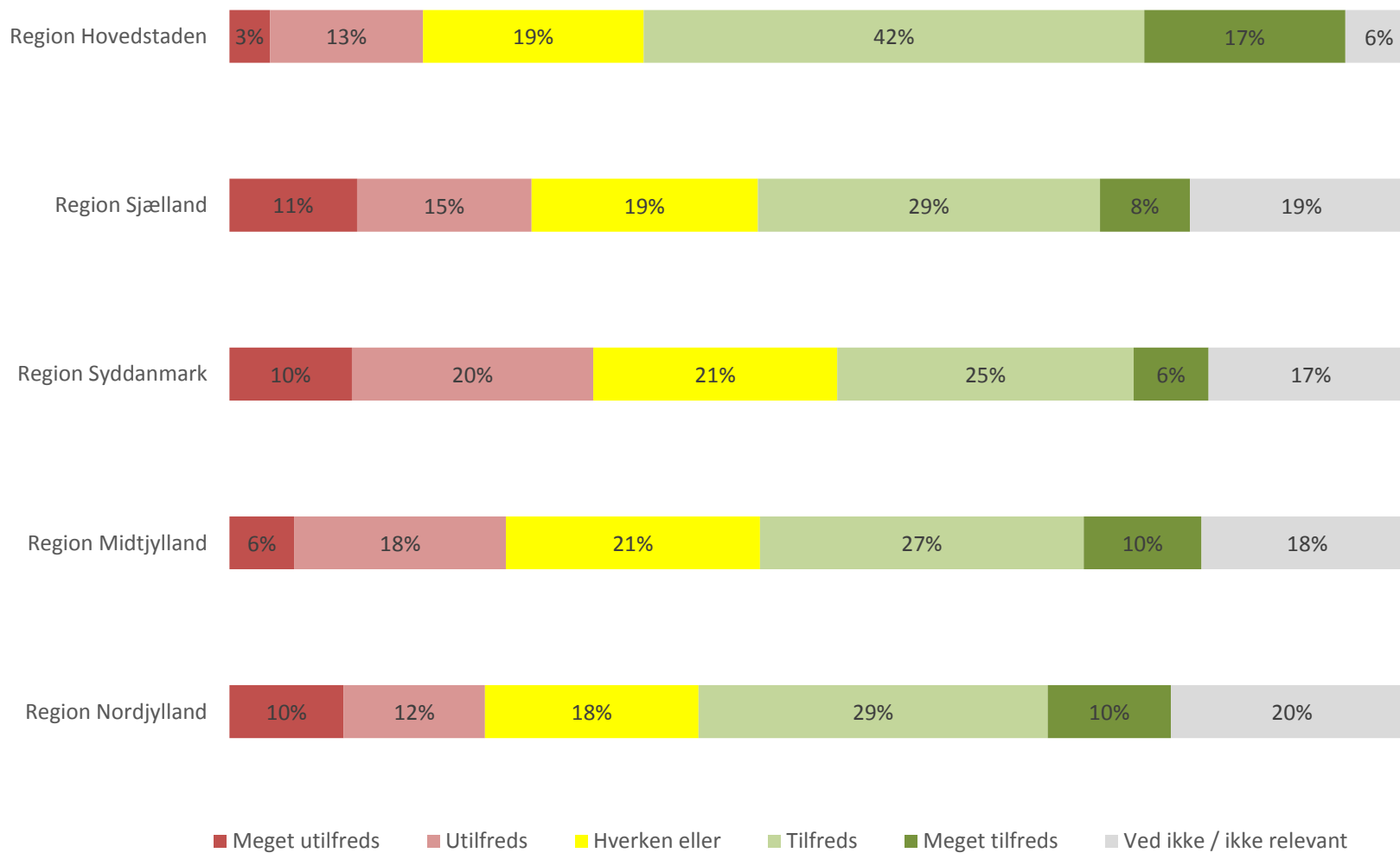
Hvor ofte benytter du kollektiv transport?



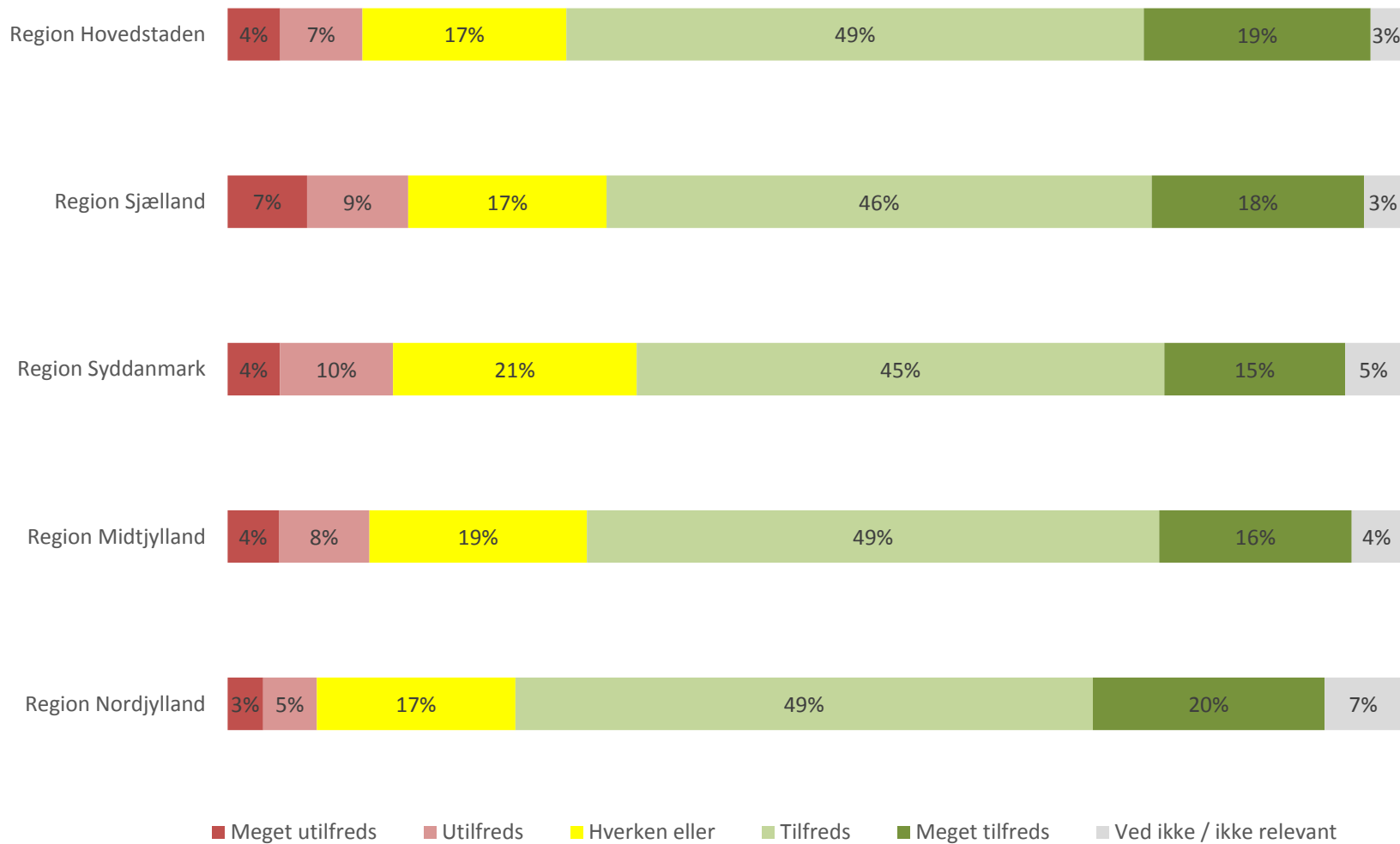
Hvor ofte benytter du følgende former for transport til/fra arbejde eller uddannelse? (Region Midtjylland)



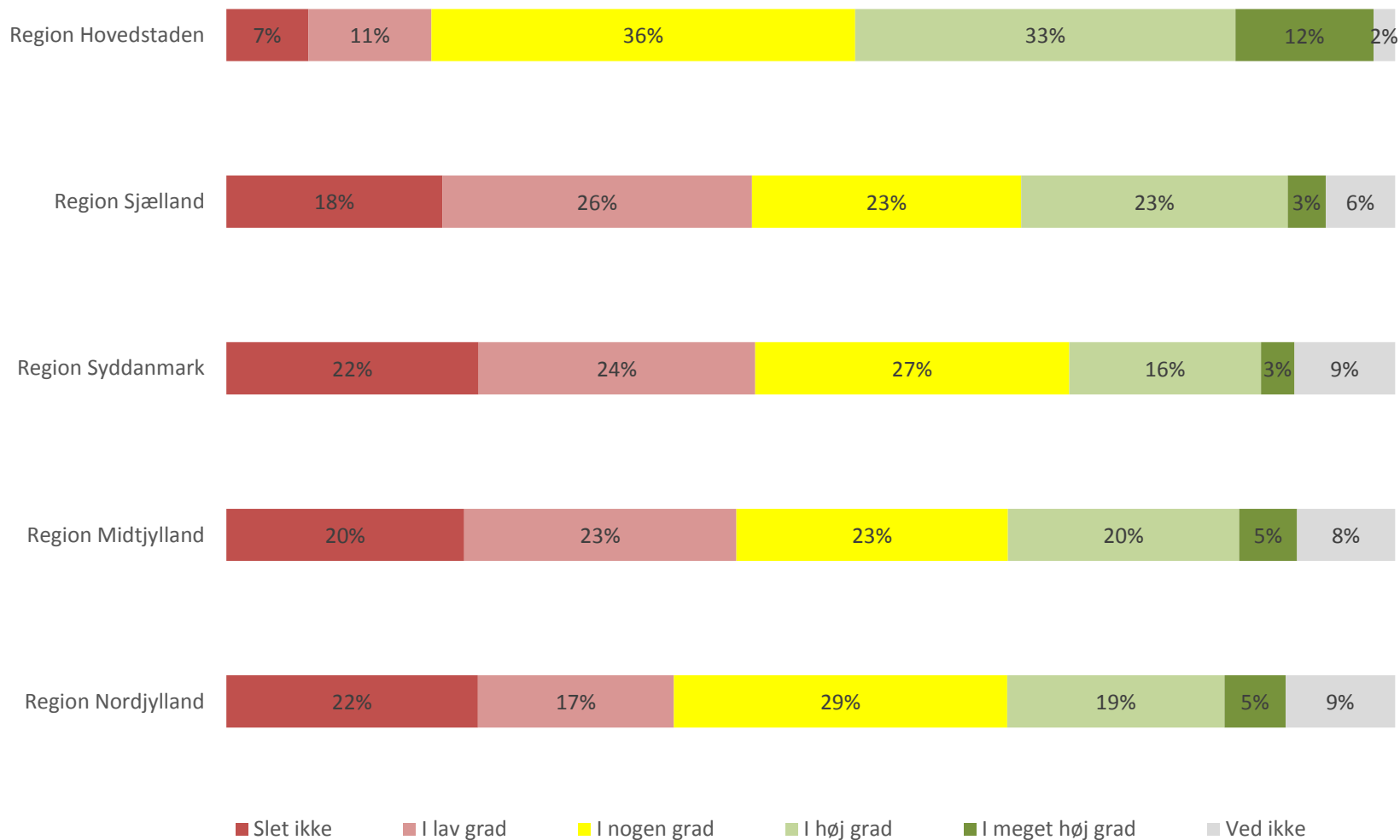
Hvor tilfreds er du generelt med den kollektive transport i det område, hvor du bor?



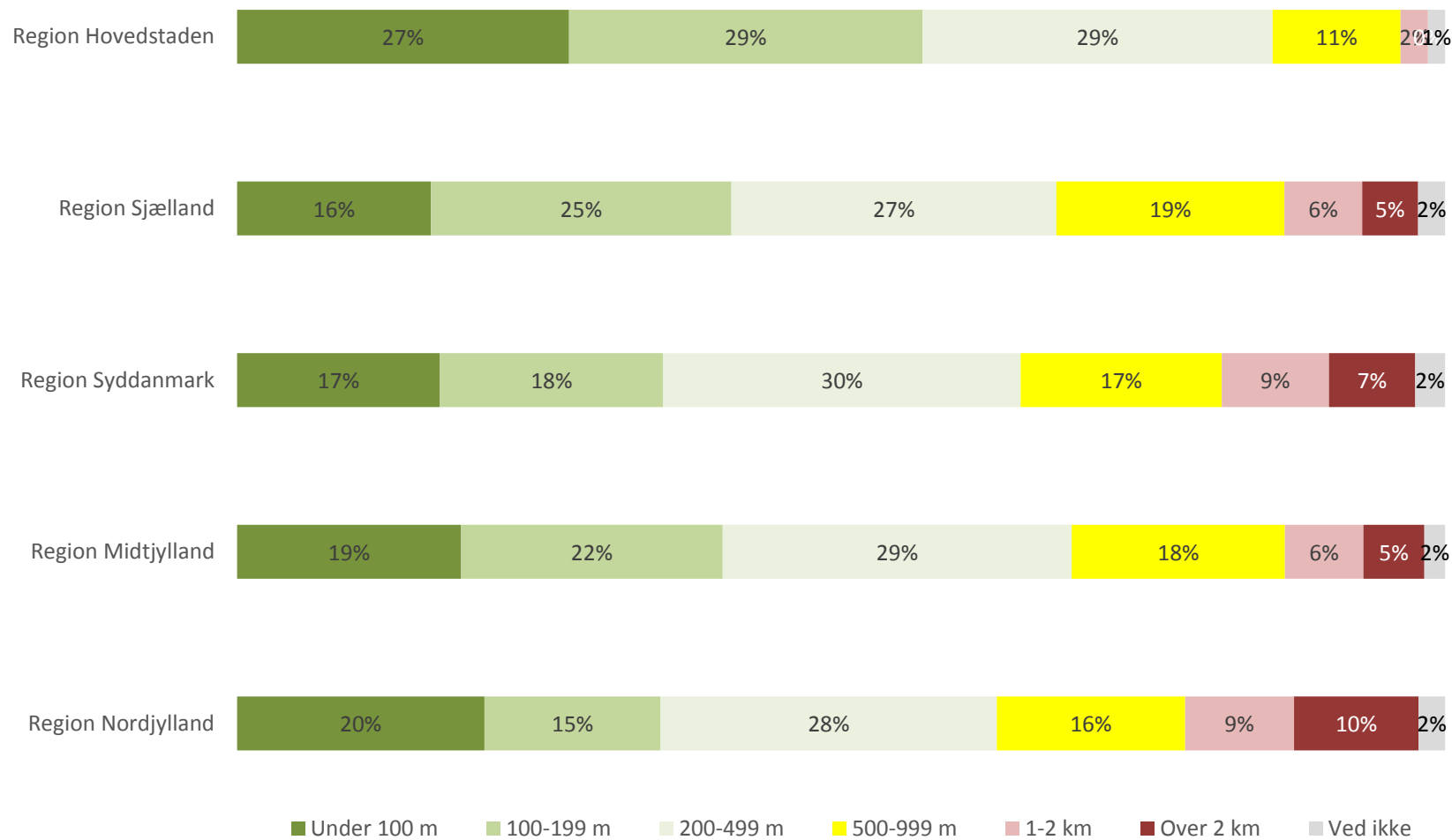
Hvor tilfreds var du sidste gang, du rejste med kollektiv transport?



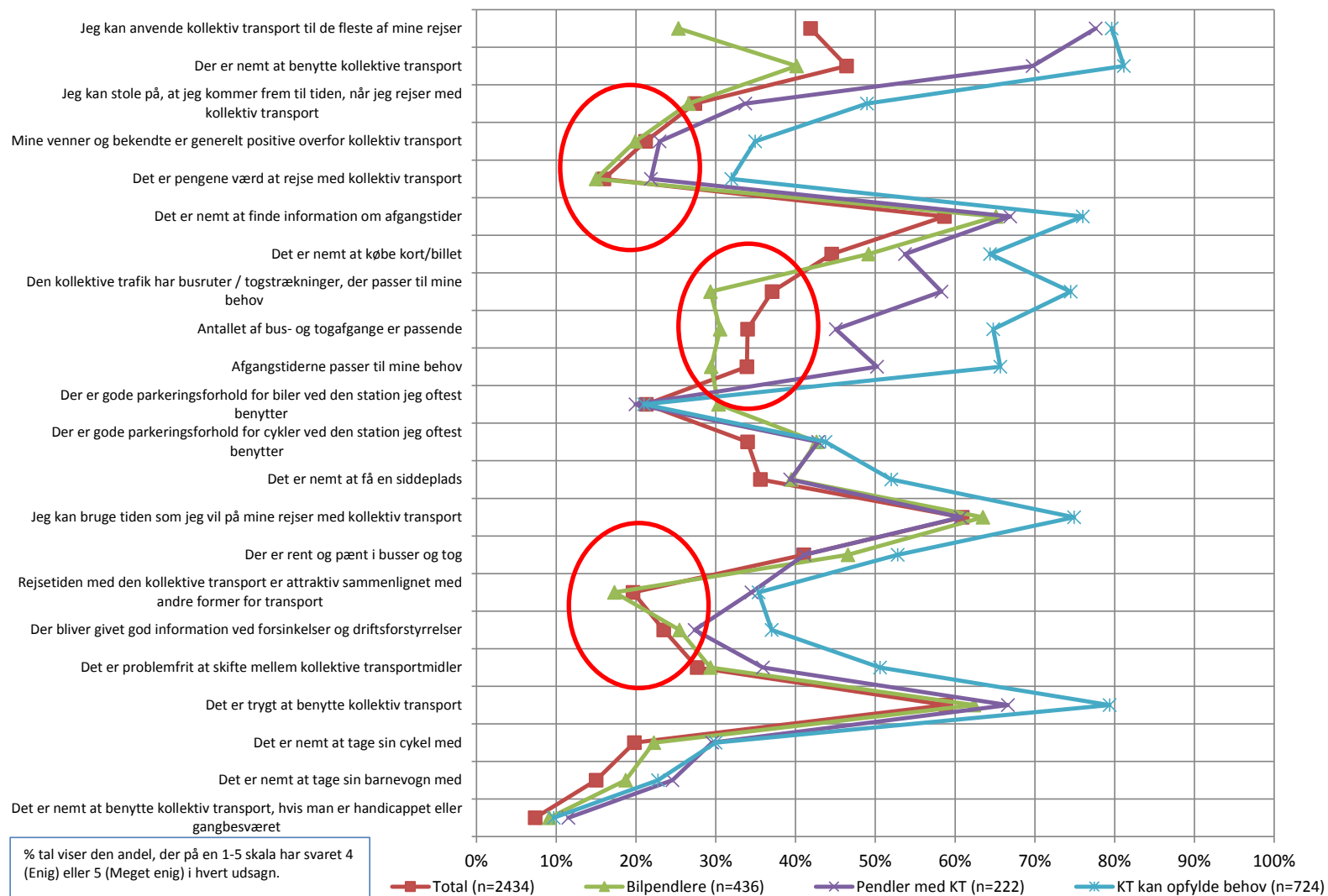
I hvilken grad kan den kollektive transport opfylde de behov, du har for transport i dag?



Hvor langt er der ca. til nærmeste busstoppested fra din bopæl?



I hvilken grad kan den kollektive transport opfylde de behov, du har for transport i dag?



% tal viser den andel, der på en 1-5 skala har svaret 4 (Enig) eller 5 (Meget enig) i hvert udsagn.

Opsummering Region Midtjylland

- 22% benytter KT mindst en gang om ugen
- 37% er generelt tilfredse med KT i RM. 24% er utilfredse
- 65% var tilfredse, sidst de rejste med KT. 12% var utilfredse
- 25% mener, at KT kan opfylde deres transportbehov
- 41% bor højst 200 meter fra et busstop. 70% højst 500 meter
- Vigtigste indsatspunkter (pendlere):
 - Rutenet
 - Frekvens
 - Afgangstider
 - Rejsetid/skift
 - Sammenhæng

Samarbejdsmuligheder

- Direkte med RM. Fx ved konsultationer og involvering i konkrete projekter
- Gennem Midttrafik
- Gennem organisering af passagerer i RM område
- Gennem informationsudveksling
- Kanalisering af relevant information til RM
- Deltagelse i Passagerpulsens arrangementer
- ??