

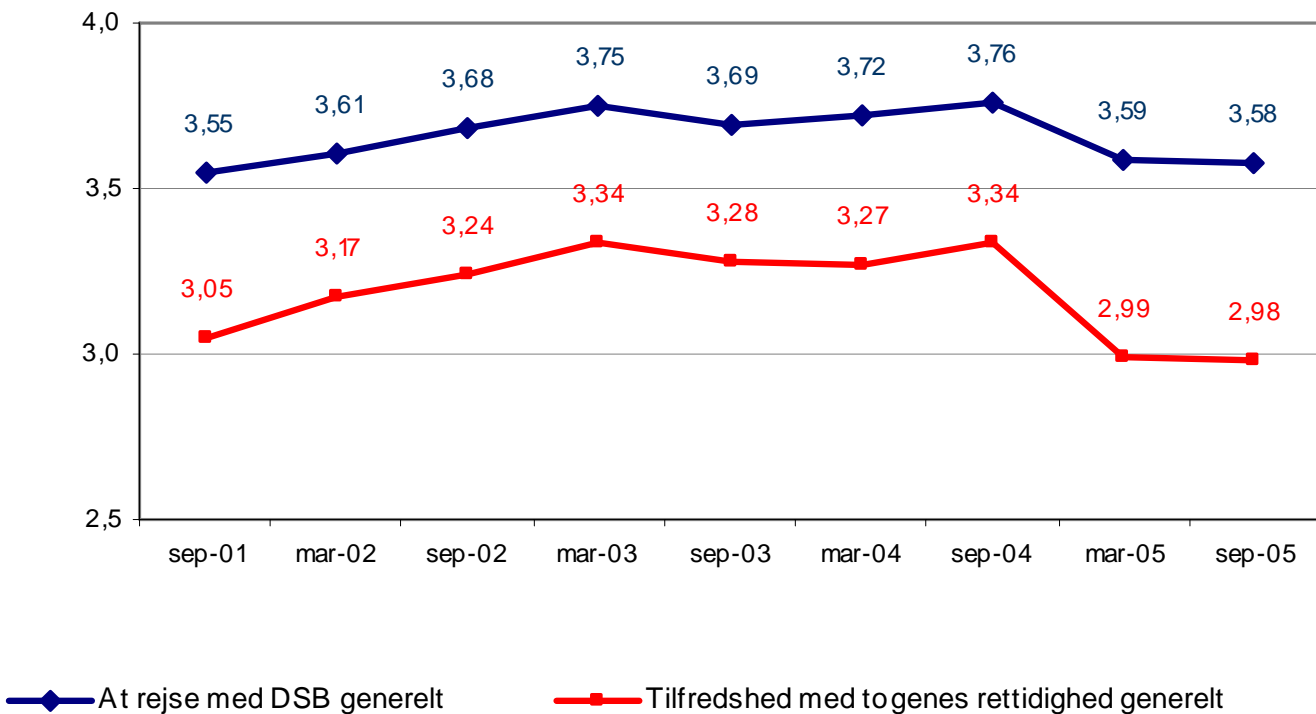


DSB KundeBarometer

- Gennemføres to gange årligt (samme metode siden 2000)
- Baseret på spørgeskemaer der uddeles i toget
- Ca. 11.000 skemaer pr. undersøgelse, dvs. 22.000 årligt
- Afrapportering i ledelsesrapport, emneopdelte specielrapporter, balanced scorecards. Hertil kommer afrapportering til Transport- og Energiministeriet iht. 9 parametre i Trafikkontrakten.

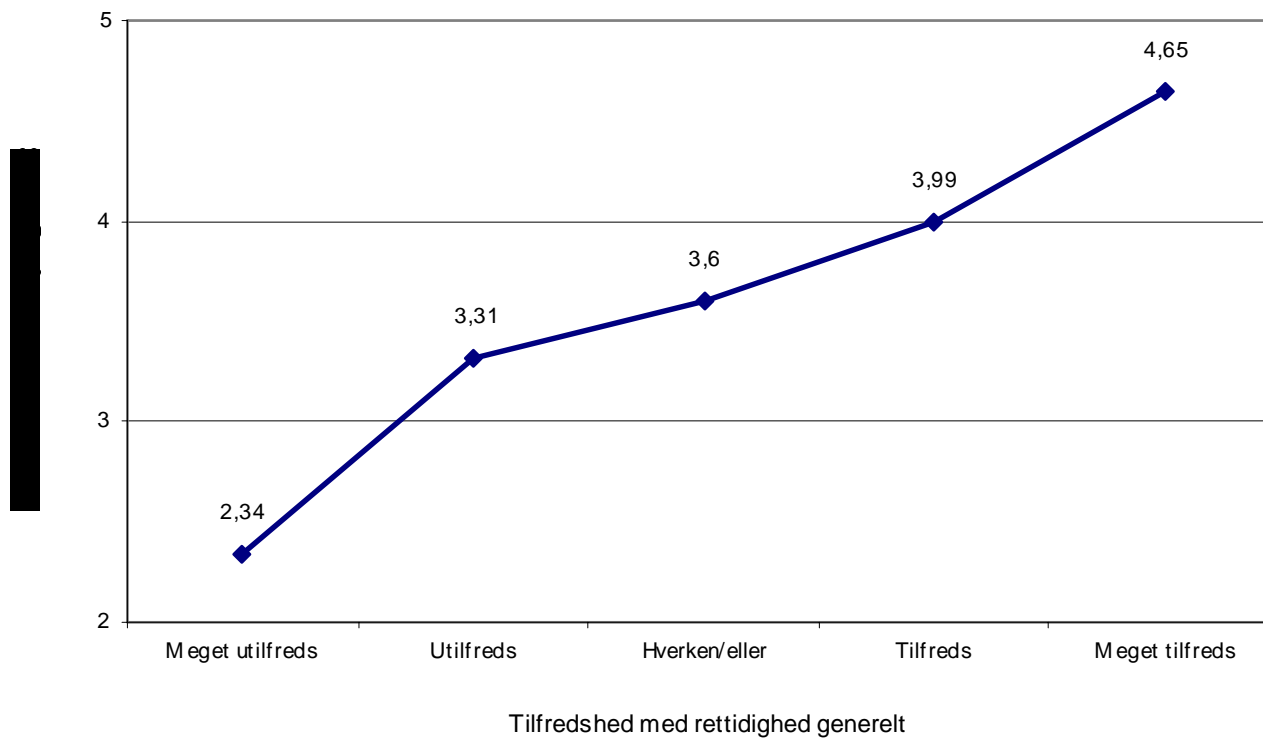
DSB KundeBarometer

Den overordnede kundetilfredshed



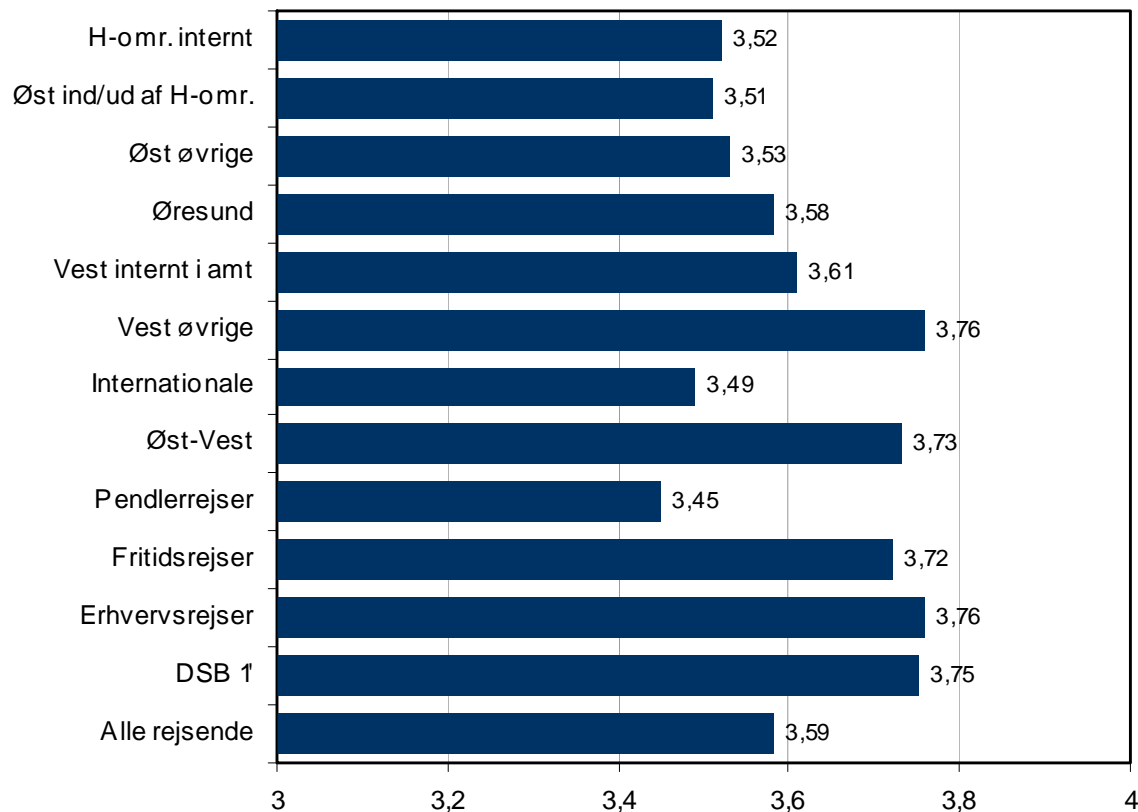
DSB KundeBarometer

Generel tilfredshed afhængig af tilfredshed med rettidighed



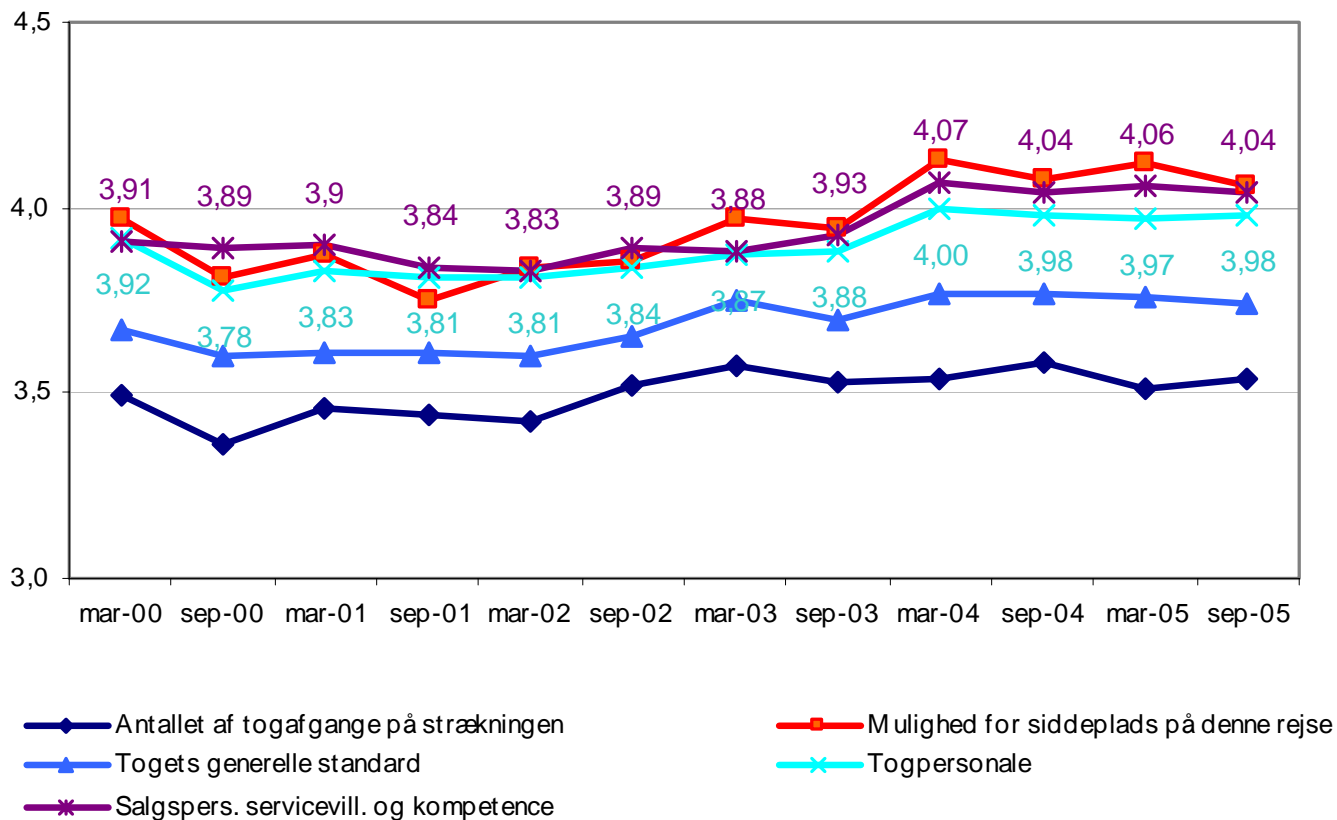
DSB KundeBarometer

At rejse med DSB generelt

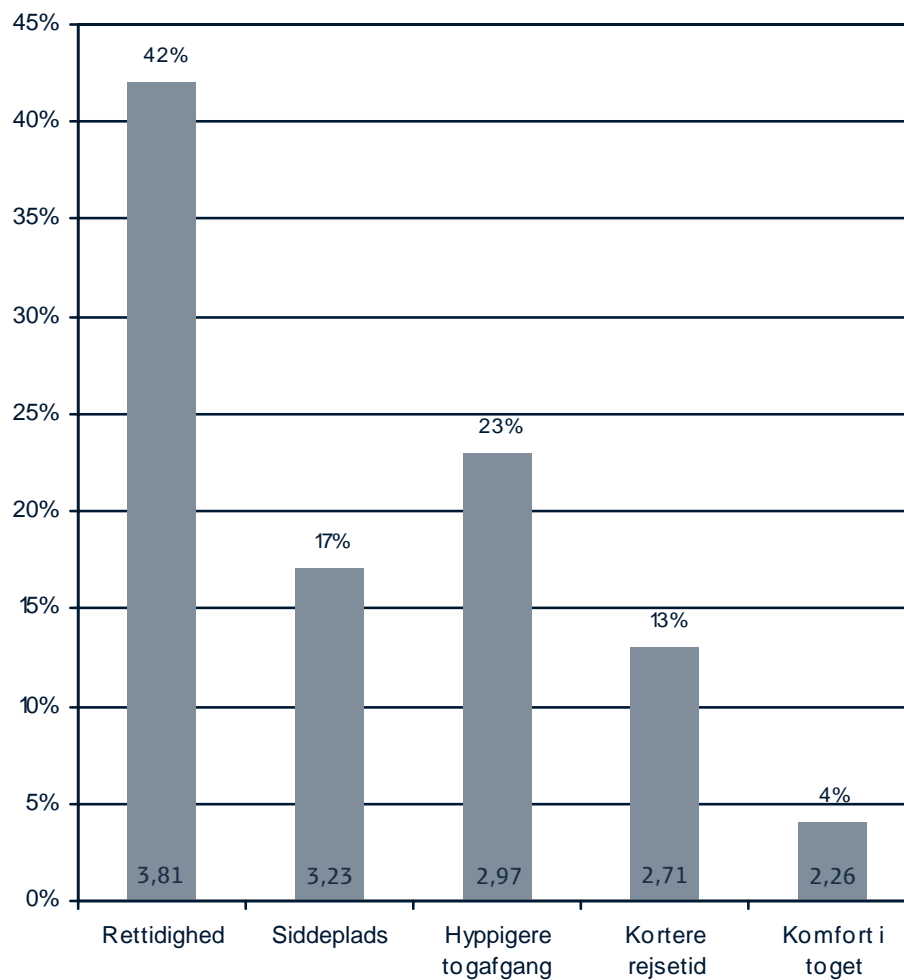


DSB Kundebarometer

Tilfredshed med centrale parametre



Kundernes prioritering af 5 forhold (fra 2003!)



Togets betydning eksempel København

2004	Hverdagsdøgn	Morgen spids Ind mod KBH.
Personer i S-tog	193.107	18.116
Personer i P-tog	110.873	9.826
Bilister	488.600	32.051
Andel personer i tog	38%	46%

* Analyse foretaget af COWI. Passagerfaktor pr. bil er 1,18

Kundeundersøgelse ved: En rejse ind i "2010"



- 1600 pendlere spurgt.

Et konkret **eksempel** på

- Ny køreplan

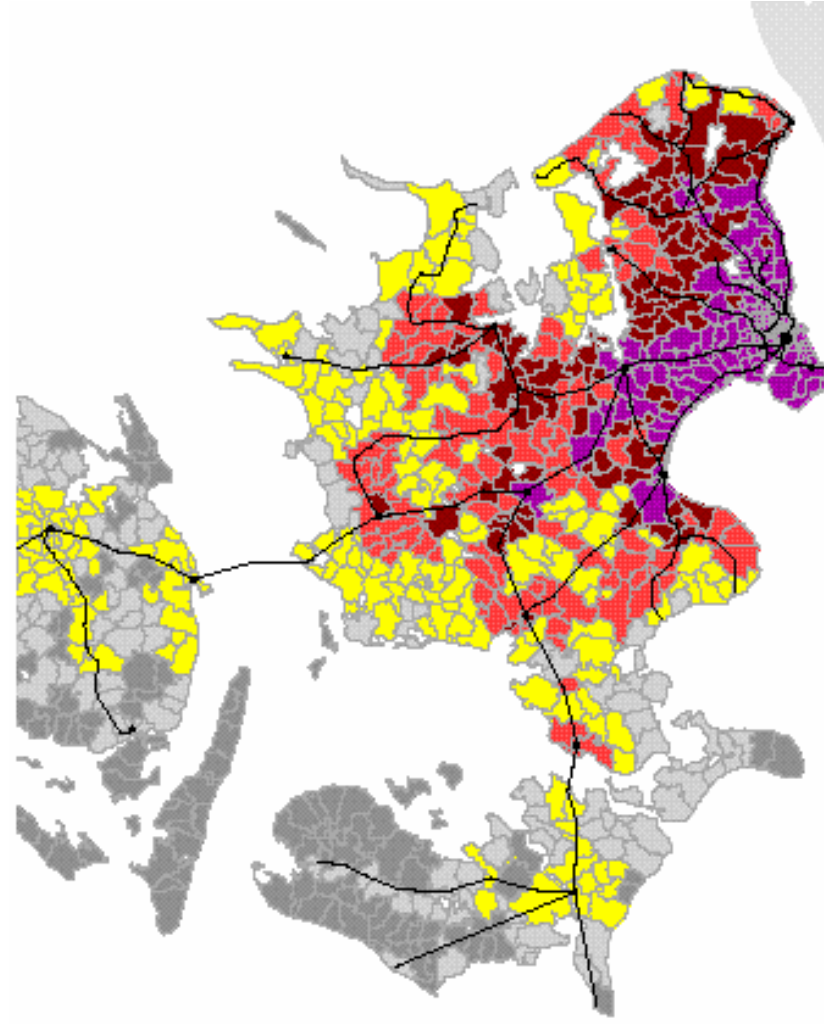
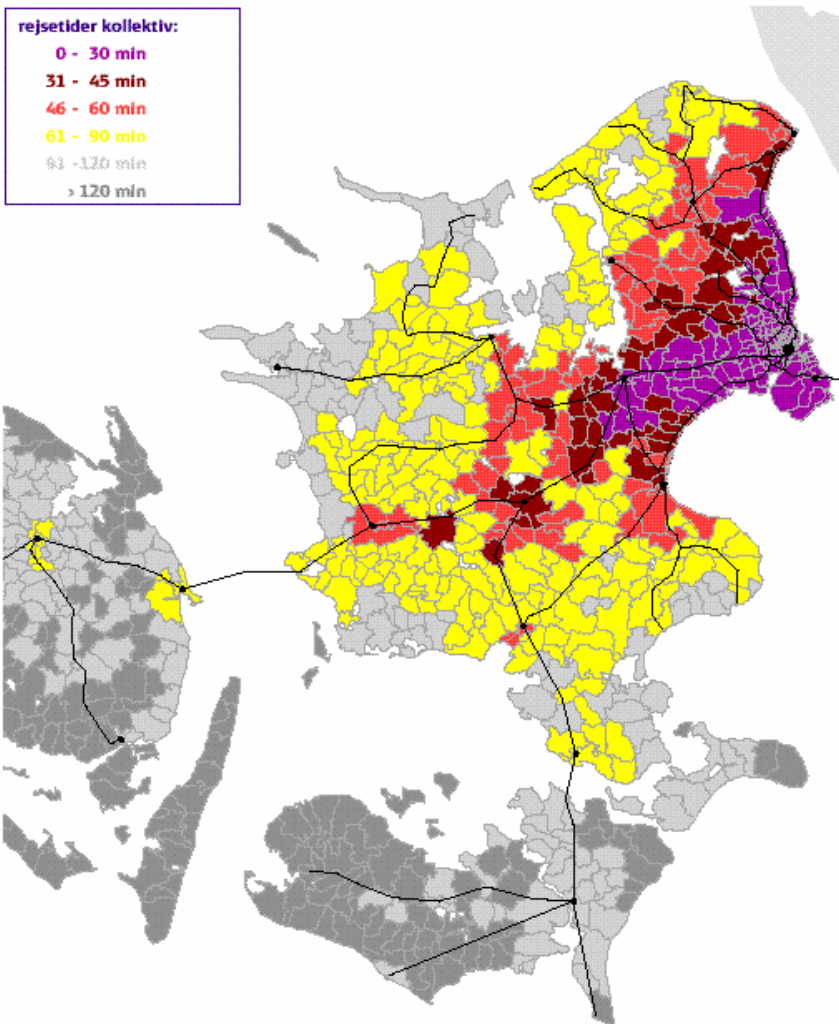
optimeret med

- Ny infrastruktur

Toget kan virkelig rykke – Samlet rejsetid tog + bus

i 2003

i "2010"



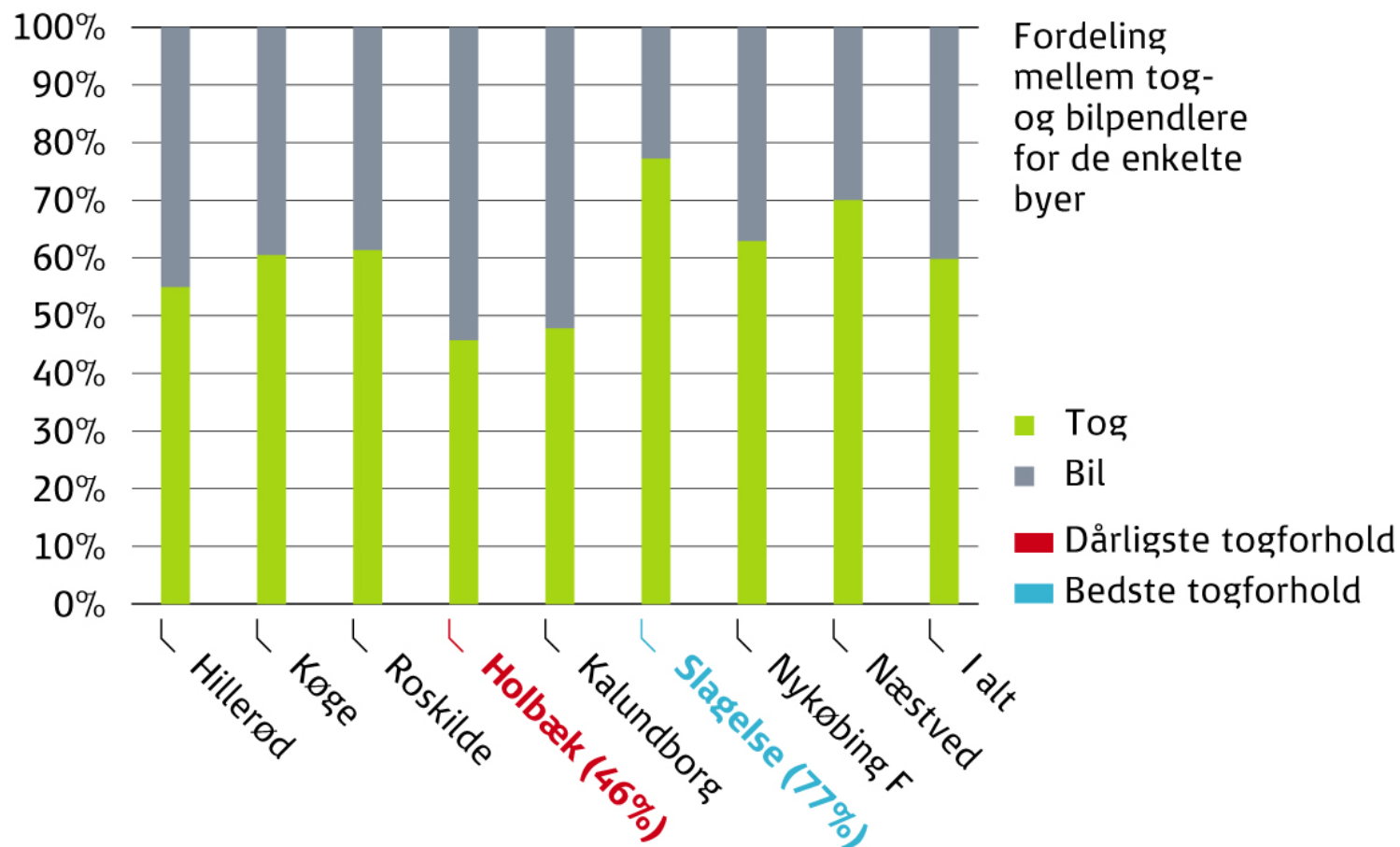
Danmarks Statistik har spurgt 1600* pendlere fra sjællandske købstæder



Hvad skal der til for at bilisterne tager toget?

Vil ikke skifte til tog	45%
15 min. kortere rejsetid	27%
Dobbelt antal afgang	15%
Nye tog	8%
Bedre P-forhold	5%

Undersøgelsen viser at togets rejsetid (i forhold til bilen) er afgørende



Togsæt og flere passagerer finansierer udvidet drift

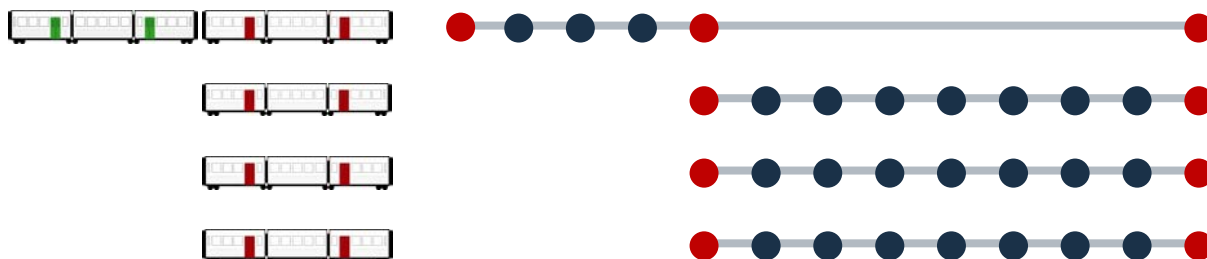
I dag



Gode Tog til Alle



"2010"



I eksemplet forventes 20-40% flere passagerer på de enkelte strækninger, og behovet for togsæt øges med 40

DSB KundeBarometer

Tilfredshed med trafikinformation ved forsinkelser

