

-----Oprindelig meddelelse-----

Fra: Verner Jensen [mailto:dans@webspeed.dk]  
Sendt: 8. august 2006 11:19  
Sendt til: Læst  
Samtale: Elendig kommunikation fra en stor statsvirksomhed  
Emne: Re: Elendig kommunikation fra en stor statsvirksomhed

Ja, tak send det venligst videre til medlemmerne af Folketingets Trafikudvalg.

Venlig hilsen fra Verner Jensen.

-----Oprindelig meddelelse-----

Fra: Verner Jensen [mailto:dans@webspeed.dk]  
Sendt: 7. august 2006 20:51  
Sendt til: Folketingets Oplysning  
Samtale: Elendig kommunikation fra en stor statsvirksomhed  
Emne: Re: Elendig kommunikation fra en stor statsvirksomhed

Tak for svaret, der måske netop viser noget om, hvor problemet ligger. DSB er en forretning, og jeg er kunde hos DSB, og ikke hos Banedanmark, som er DSB's underleverandør. Derfor må jeg holde mig til DSB, og dette gælder ved alle køb, at kunden ikke skal henvende sig til leverandørens underleverandører, men direkte.

Det er selvfølgelig ikke godt for DSB, at man kun kan have én underleverandør, men hvis man har indsigt i sådanne forretningsmæssige forhold, skal man selvfølgelig på rette tid og sted gøre opmærksom på, at her gør helt specielle forhold sig gældende, så der tages hensyn til dette, og man ikke er afhængig af leverandørens forgodtbefindende. Men det er altså ikke mit problem. Jeg vil stadigvæk holde mig til DSB's informationer, når det gælder togdriften og den service, der skal ydes i forbindelse med denne.

Venlig hilsen fra Verner Jensen.

----- Original Message -----

From: "Kundeservice" <Kundeservice@S-TOG.DSB.DK>  
To: <dans@webspeed.dk>  
Sent: Monday, August 07, 2006 5:44 PM  
Subject: SV: Elendig kommunikation fra en stor statsvirksomhed

Tak for din e-mail, som DSB S-tog Kundeservice har modtaget til besvarelse fra DSB's direktion.

Vores svar på din henvendelse vil primært handle om trafikinformation, da spørgsmålene omkring spor, sporskifter, signaler og fjernstyring hører under Banedanmark.

Som tidligere meddelt har DSB S-tog stor fokus på trafikinformationen til kunderne. Du har givet eksempler på nogle situationer, hvor informationen omkring driftsorden ikke har været god nok, og vi bruger sådanne eksempler fra vores kunder til at følge op på, hvad vi skal blive bedre til.

I øjeblikket er vi i samarbejde med Banedanmark ved at indføre et nyt fjernstyrings- og informationssystem, som bl.a. vil give os bedre muligheder for at informere om pludseligt opståede uregelmæssigheder. Vi regner dog med, at systemet først er fuldt ud implementeret i slutningen af 2006, og indtil da kan der desværre være udfald på togviserskilte, monitorer og højtalere på stationerne, når vi skifter fra det gamle system til det nye.

Derudover har vi netop gennemført en undersøgelse af vores kunders behov for trafikinformation før og under rejsen. Undersøgelsen skal føre til, at vi bliver bedre til at give kunderne præcis de informationer, de har brug for, særligt i situationer, hvor der er uorden i driften. Derfor skulle vores

kunder gerne opleve, at informationen bliver bedre i løbet af det næste halve års tid, efterhånden som forbedringerne bliver implementeret.

Med venlig hilsen  
Linda Karlsen  
DSB S-tog  
Kundeservice

-----Oprindelig meddelelse-----

Fra: dans@webspeed.dk [mailto:dans@webspeed.dk]  
Sendt: 3. august 2006 14:17  
Til: DSB Kontakt  
Emne: Elendig kommunikation fra en stor statsvirksomhed

Verner Jensen  
Kr. Værløsevej 9, 2. tv.  
3500 Værløse  
44483646  
(dans@webspeed.dk) :

Att. Keld Sengeløv

Jeg kan kun give transportminister Flemming Hansen ret i, at kommunikationen fra DSB til kunderne er elendig. Gang på gang har jeg rettet henvendelse til DSB med eksempler på meget dårlig kommunikation - og det har overhovedet ikke hjulpet. Der må mangle styring oppefra, så var dette forlængst var bragt i orden. Det har til sidste medført, at jeg har sendt dette til statsministeren i håbet om, at det kan komme til at fungere. Hilsen fra verner jensen.  
S-togs uregelmæssigheder - FÅR DET INGEN ENDE?

Til Statsminister Anders Fogh Rasmussen.

Her underst er en korrespondance, jeg har haft med DSB vedr. de store problemer, der er hele tiden er med S-togene. Og det bliver ved.

Så er der noget galt med:

sporene  
sporskifterne  
signalerne  
fjernstyringen  
mangel på lokomotivførere  
ingen oplysninger på "rulleskiltene"  
mangelfulde oplysninger over højtalersystemet ved uregelmæssig drift m. m.

Det synes mig mærkeligt, at det er SÅ mange forskellige fejl, der hele tiden opstår. Det kan næppe være tilfældigt? Er vi ikke i færd med at spare os ihjel? Og ingen har et ansvar - hverken politikere eller embedsmænd. (?)

Venlig hilsen fra Verner Jensen.

Korrespongndancen med DSB:

Hej.

Her til aften manglede der igen oplysninger over højtalerne. Jeg skulle med linie H til Værløse fra Nordhavn station kl. 22.41 og ankom til stationen kl. 22.30. Over højtalerne blev der givet en masse oplysninger om uregelmæssig drift på grund af ombygninger på Hovedbanen. Der blev sagt rigtigt meget, men overhovedet intet om linie H til Farum. Derfor regnede jeg selvfølgelig, at den kørte efter planen. Da toget endnu ikke var ankommet 10 - 12 minutter efter planen, gik jeg ned i den anden ende af perronen, og der stod på et lysskilt, at linie H mod Farum afgik fra Svanemøllen station.

Hvorfor oplyste man ikke om dette over højtalerne??

Denne gang kan man i hvert fald ikke som grund angive, at det var en pludselig opstået fejl, da det jo blev oplyst, at det var på grund af ombygninger på Hovedbanen.

Er det ikke på tide, man griber det professionelt an??

Hilsen fra Verner Jensen

----- Original Message -----

From: "Verner Jensen" <dans@webspeed.dk>  
To: "Kundeservice" <Kundeservice@S-TOG.DSB.DK>  
Sent: Friday, June 02, 2006 10:01 PM  
Subject: Re: S-togs kaos

> Hej.

>

> Nej informationerne, der blev givet over højtalerne var ikke forkerte,  
> MEN de kunne ikke bruges til noget. Når man fortæller, at der kun  
> kørte én linie fra Hovedbanen til Østerport, og at linie H (som jeg  
> skulle med), kørte fra Svanemøllen til Farum, så er det klart, at jeg  
> havde brug for at vide, hvordan jeg kom til Svanemøllen. Der kom meget  
> længe de samme ubrugelige informationer, indtil der lige pludselig  
> blev informeret om, at det tog, som nu holdt på Nørreport

station

> kørte til Svanemøllen.

> Mit kendskab til S-togs-nettet er så godt, at jeg kunne vurderer, at  
> de oplysninger, der blev givet, ikke kunne bruges.

>

> Venlig hilsen fra Verner Jensen.

>

> ----- Original Message -----

> From: "Kundeservice" <Kundeservice@S-TOG.DSB.DK>  
> To: "Verner Jensen" <dans@webspeed.dk>  
> Sent: Thursday, June 01, 2006 9:38 AM  
> Subject: SV: S-togs kaos

>

>

> Hej igen

>

> Selv om du ikke er interesseret i årsagen, så kan jeg oplyse, at  
> ændringerne skyldes at Banedanmarks måletrolje lukkede det ene spor mellem  
> København H

> og Østerport. Det betød, at der kun kunne køre en S-togs-linje gennem  
> "røret".

> Sporet blev lukket ca. kl. 23.30, altså stort set samtidig hvor kunden  
> stod på Nørreport. Opstartsfasen ved sådan en hændelse giver altid  
> problemer, men forsinkelser og aflysninger til følge. De medarbejdere der er  
> på arbejde,

> skal have lidt tid til at sætte sig ind i, hvordan det nye

> kørselsmønster skal være, inden det meldes ud.

>

> Jeg forstår godt hvad kunden mener omkring informationen. Den  
> information der er givet var ikke forkert, men var givet på en sådan  
> måde, at det krævede et godt kendskab til S-togs-nettet og hvor de  
> enkelte

S-togs-linjer kører.

>

> Omkring selve informationen, kan jeg samtidig sige, at vi i øjeblikket

> fokuserer meget på at få de rigtige meldinger ud til kunderne. Det er

> en proces der arbejdes meget med, og som gerne skulle give sig udslag

> i en bedre information til kunderne, når den er færdig i løbet af

> efteråret.

>

>

> Med venlig hilsen

>

> Hanne Stilling

> Sagsbehandler

> Kundecenter

> DSB S-tog  
> Charlottenlund Stationsplads 2  
> 2920 Charlottenlund  
>  
> -----Oprindelig meddelelse-----  
> Fra: Verner Jensen [mailto:dans@webspeed.dk]  
> Sendt: 25. maj 2006 19:39  
> Til: Kundeservice  
> Emne: Re: S-togs kaos  
>  
> Hej Hanne Stilling.  
>  
> Jeg ankom til Nørreport station ca kl. 23.30.  
> Men principielt er tidspunktet ligegyldigt, for lige nu er det ikke så  
> meget > grunden til, at S-togene kørte uregelmæssigt, jeg er interesseret  
i.  
> Det, der interesserer mig er, at jeg ikke fik en meddelelse, jeg kunne  
> bruge, så jeg vidste hvad jeg skulle gøre, eller hvad jeg kunne  
> forvente  
for> at komme hjem.  
> De, der skal orientere passagererne, må prøve at sætte sig i disses  
> sted  
og ikke bare komme med en masse oplysninger, der ikke intet hjælper.  
>  
> Jeg håber at dette kan give DSB en erfaring, så man/jeg ikke igen  
> kommer  
til at opleve en så ubehagelig situation.  
>  
> Venlig hilsen fra Verner Jensen.  
>  
> ----- Original Message -----  
> From: "Kundeservice" <Kundeservice@S-TOG.DSB.DK>  
> To: <dans@webspeed.dk>  
> Sent: Thursday, May 25, 2006 5:52 PM  
> Subject: SV: S-togs kaos  
>  
>  
> Hej Verner Jensen  
>  
> Tak for din mail.  
>  
> For at kunne undersøge sagen skal du venligst oplyse hvad tid du  
> skulle  
med  
> toget.  
>  
> Med Venlig hilsen  
>  
> Hanne Stilling  
> S-tog kundecenter  
>  
> -----Oprindelig meddelelse-----  
> Fra: dans@webspeed.dk [mailto:dans@webspeed.dk]  
> Sendt: 24. maj 2006 07:51  
> Til: DSB Kontakt  
> Emne: S-togs kaos  
>  
>  
>  
> Verner Jensen Kr. Værløsevej 9,2. tv. 3500 Værløse 44483646  
> (dans@webspeed.dk) : Da jeg i går aftes skulle med linie H fra  
> Nørreport station til Værløse, var der på stationen overhovedet ingen  
> brugbare oplysninger over højtaleren. Det startede med, at der kom en  
> linie H, som jeg gik ind i. Så fik man at vide, at den kun gik til  
> Østerport (Senere syntes jeg det var mærkeligt, for der var ingen  
> problemer på strækningen  
til  
> Værløse). Over højtaleren kom der et væld af oplysninger, men de to,  
> jeg lagde mærke til var, at den eneste linie der gik fra  
> Hovedbanegården til Østerbro var linie A, og at linie H gik mellem

> Svanemøllen og Farum.

Hvorfor > sætter man sig ikke ind i, hvilke oplysninger, folk har brug for.  
Mit behov f. eks, var, hvordan kommer jeg fra Nørreport til Værløse. Det blev

> overhovedet ikke oplyst. Langt om længe og i sidste øjeblik, da der  
> holdt

et

> tog ved perronen, fik man at vide, at dette tog gik til Svanemøllen.

> Det hele forekom mig meget amatøragtigt. Venlig hilsen fra Verner

> Jensen.

>