

Adm. Direktør Søren Eriksen, sek@dsb.dk
Sølvgade 40 1349 København K

Vedr. DSB's service til pendlerne fra Trekroner

Trekroner, torsdag den 19. marts 2009

Kære Søren Eriksen

Jeg skriver til dig, fordi det ligger mig på sinde, at du er klar over, at der blandt de rejsende fra Trekroner Station er en stor - til had grænsende - utilfredshed med DSB og den service, DSB tilbyder passagererne.

Had er et ubehageligt ord. Når det desværre efterhånden er det eneste, der dækker de følelser, mine medrejsende giver udtryk for overfor DSB, så skyldes det, at vi bliver svigtet af jer. Intet mindre.

At være pendler med tog fra Trekroner føles ofte som at være taget som gidsel af DSB. Vi tilbringer ufrivilligt en stor mængde tid, somme tider flere timer i løbet af en uge, på perronerne eller i tog på grund af de helt urimeligt store forsinkelser, der er. I vinter har mellem 50 og 80 procent af de mest benyttede tog fra Trekroner været mere end fem minutter forsinkede. Det betyder, at vi har svært ved at disponere mødetid og aftaler i forhold til arbejdspladser og pasningsordninger. Det går ud over såvel vores karrieremuligheder som vores børn.

Der er stor utilfredshed med, at vi bliver forsinkede, fordi de tog, som skal standse i Trekroner, har den laveste prioritet i DSB's køreplan, da de typisk kommer fra Lille Syd eller fra Nordvestbanen, som begge er linjer, hvor enkeltsporede baner lægger op til forsinkelser. Rejsende mellem Trekroner og Nørreport er utilfredse med, at de dag efter dag må vente på både Københavns Hovedbanegård og på Nørreport (ca. 10 minutter dagligt med afgang fra Nørreport – og ofte noget i samme retning med afgang fra Trekroner 07.43 om morgenen). Og de er rasende over, at det skal gå ud over dem, at det ganske enkelt er billigere for DSB at forsinke tog fra Trekroner end de højt prioriterede tog fra DSD First, som kører mellem Nordsjælland og Skåne.

Mange tog aflyses dagligt for tiden, og alle tog er forsinkede i større eller mindre omfang. Ser man på forsinkelsernes i forhold til rejsetiden svarer en forsinkelse på 10 minutter ud af en lovet rejsetid på 30 minutter til en meget betydelig overskridelse, relativt set, faktisk over 30 procent.

Det er vigtigt, at du får at vide, hvor stor utilfredshed, der hersker blandt passagerne - dine kunder. For jeg ved, at du ikke selv søger oplysningerne. Jeg har rejst som pendler med DSB siden 1987, og jeg kender flere, som har rejst siden midt

i 1970'erne uden at være blevet spurgt om tilfredsheden med produktet. For at styrke din og dine medarbejders viden om forholdene, vil jeg anbefale, at DSB som monopolvirksomhed løbende undersøger brugernes tilfredshed - og efterfølgende offentliggør undersøgelse.

Man siger, at kunden altid har ret. For at forbedre forholdet til dine kunder, vil jeg foreslå, at DSB kommer med klare løfter om, hvornår reelle forbedringer er indført. Det må være rimeligt i lyset af det nuværende serviceniveau. Taget i betragtning, at vi betaler det samme for at køre med DSB som alle andre passagerer - ca. 13.000 om året for et månedskort for dagligt at blive bragt 30 km - virker følgende løfter ikke urimelige:

- En køreplan der matcher Kystbanen, d.v.s. med 10 minutters drift i myldretiden.
- Kortest mulig rejsetid. Det bør ikke tage over 30 minutter at køre fra Trekroner til Østerport, der er trods alt kun ca. 30 km. Det kan opnås ved at lade højere prioriterede tog standse i Trekroner end dem, der kommer fra de enkeltsporede linjer på Lille Syd eller fra Nordvestbanen,
- Et acceptabelt niveau for forsinkelser, der matcher DSBs generelle niveau. Pt. er ca. 70 % af togene forsinkede mere end 5 minutter.
- Nye - og rengjorte - togvogne.
- Bedre information til de rejsende.
- Bedre faciliteter på Trekroner Station, som lige er renoveret. Der er f.eks. stadig ingen toiletter, om end det er en forbedring med det ny læskur - selv om det også er for lille i forhold til det store antal rejsende.

Det skal tilføjes på plussiden, at den nye køreplan fra 11. januar er historisk. For første gang i Trekroners historie som bymæssig beboelse er kommet flere afgangene til og fra stationen. Eftermiddagskøreplan redder helt sikker nogle paniksituationer for småbørnsforældre fra Trekroner med arbejde i København. Det hjælper også på den forblæste perron, at der er opført et nyt læskur, selv om det er for lille til at huse alle rejsende.

Men problemerne er så store, at nu må DSB da gribe til handling. Husk også, at dette er året for den store globale klimakonference i København. Jeg kender flere af dine kunder, som truer med at handle i en anden butik end din, fordi de føler sig dårligt behandlet. De vil tage bilen i stedet for toget til skade for klimaet. Jeg kender også nogle af dine ekskunder, som allerede har draget den konsekvens.

Når du svarer på mit brev, så drop de sædvanlige bortforklaringer om rejsegarantiordningen. Den er ligegyldig og irrelevant, og vi kender bortforklaringerne til bevidstløshed. Blandt andet henviste DSB's trafikinformationschef Tony Bispeskov til, da Københavns Radio tog fat om problemet i februar. Det var både arrogant og misvisende. Ikke alle kan benytte ordningen, og det beløb, der tilfalder den enkelte rejsende er så lille, at det er hån

i sammenligning med de ulemper, de rejsende udsættes for. Det her drejer sig om service.

For at sikre, at Trekronependlerens vilkår er behørigt belyst i alle relevante fora, er dette brev et åbent brev, som jeg sender i kopi til pressen, Folketingets trafikudvalg og byrådet i Roskilde.

CC internt i DSB: Direktør Frank Olesen, fro@dsb.dk, trafikinformationschef Tony Bispeskov, bispeskov@dsb.dk, forretningsleder Frants Mortensen, DSB-Salg Region København og Sjælland, frants@dsb.dk

CC eksternt: Trafikministeren, Folketingets Trafikudvalg, Folketingets medlemmet valgt i Roskildekredsen og Roskilde Byråd.

Med venlig hilsen
Poul Struve Nielsen
Representant for pendlerne i Trekrone
Isafjordvej 74
4000 Roskilde

T: +45 46 32 28 42, M: +45 23 34 55 09
poulstruvenielsen@gmail.com
www.poulstruvenielsen.dk