



Transportudvalget
Folketinget

MINISTEREN

Dato 14. marts 2012
J. nr. 2012-659

Frederiksholms Kanal 27 F
1220 København K

Telefon 41 71 27 00

Transportudvalget har i brev af 20. februar 2012 stillet mig følgende spørgsmål (TRU alm. del), som jeg hermed skal besvare. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Kristian Pihl Lorentzen (V).

Spørgsmål nr. 448:

En ny brugertilfredshedsundersøgelse viser, at den generelle tilfredshed med DSB er dalet markant i det seneste år, jf. artikel i Berlingske Tidende d. 17/2-12 "Tilfredsheden med DSB styrtdykker". Som en årsag til utilfredsheden nævnes en markant tilgang af passagerer med deraf følgende mangel på siddepladser i togene. Endvidere peges der på manglende oplevet regularitet som en væsentlig årsag til den voksende utilfredshed med DSB. Ministeren bedes oplyse, hvilke initiativer regeringen og DSB agter at iværksætte for at genskabe passagerens tillid i lyset af målsætningen om at øge jernbanens andel af transportarbejdet i de kommende år? Ministeren bedes endvidere kommentere det paradoksale i, at DSB for få dage siden kom med en pressemeddelelse om høj regularitet for togene, når den nye brugertilfredshedsundersøgelse dokumenterer utilfredshed med regulariteten?

Svar:

Regeringen har sammen med Enhedslisten og Dansk Folkeparti indgået en aftale om at afsætte 500 mio. kr. årligt til investeringer i den kollektive trafik. Derudover afsættes der yderligere 500 mio. kr. til at nedsætte taksterne i den kollektive trafik. Partnerne bag aftalen har også aftalt, at der nedsættes en kommission med henblik på at analysere hvorledes infrastrukturen kan moderniseres, trængslen og luftforurening kan reduceres og den kollektive trafik løftes yderligere.

DSB har herudover oplyst følgende:

"DSB's omdømme, samt den generelle tilfredshed blandt DSB's kunder er faldet i 2011. Blandt årsagerne til dette fald er, som nævnt i spørgsmålet, forhold vedrørende rettidighed og siddepladskapacitet, men også udfordringerne med DSB's økonomi.

DSB har igangsat en revision af økonomien, som blandt andet omfatter en effektivisering på en milliard kr. inden udgangen af 2014. Et program, der har som mål at genskabe en balance i økonomien.



Samtidigt med effektiviseringerne har DSB fokus på at forbedre DSB's grundprodukt. Dette arbejde omfatter blandt andet forbedring af rettidigheden for kunderne ud fra det synspunkt, at rettidighed er blandt de absolut vigtigste parametre for tilfredse kunder.

DSB og Banedanmark indgik medio 2011 aftale om et præcisionsmanifest med 12 konkrete initiativer til forbedring af rettidigheden. Målet er at halvere antallet af forsinkelser frem til 2020. DSB skal dog bemærke, at den samlede rettidighed for fjern- og regionaltogene i 2011 har ligget over niveauet i 2010 og 2009.

Afslutningsvist skal bemærkes, at DSB ikke ser noget paradoksalt i, at brugertilfredshedsundersøgelser dokumenterer utilfredshed med regulariteten i 3. kvartal 2011 samtidigt med at DSB i en pressemeddelelse kan oplyse, at regulariteten for januar og februar 2012 har været god, da der er tale om forskellige perioder med forskellig regularitet.”

Med venlig hilsen

Henrik Dam Kristensen