

4. maj 2018
Dok. 176460

Transport-, bygnings- og boligminister Ole Birk Olesen
Transport, Bygnings- og Boligministeriet
Frederiksholms Kanal 27F
1220 København K

Replik fra Passagerpulsens i Forbrugerrådet Tænk til Transportministeriets evaluering af Passagerpulsens

Nedenstående er Passagerpulsens i Forbrugerrådet Tænks svar på kritikken fremført i Transportministeriets evaluering af Passagerpulsens - en evaluering, vi ikke har været bekendt med. Ministeriets evaluering er udarbejdet sideløbende med den i kommissoriet for Passagerpulsens fastlagte projektevaluering gennemført af COWI i efteråret 2017 (offentliggjort i januar 2018, se vedlagte bilag), som på baggrund af interviews med trafikselskaber, pendlerrepræsentanter og interesseorganisationer overordnet konkluderede, at Passagerpulsens opfyldte stort set alle succeskriterier og fungerer som passagerernes uvildige talerør, men også at det er ”svært at forvente tydelige resultater og forandringer i et treårigt tidsperspektiv (Passagerpulsens foreløbige levetid i efteråret 2017) inden for den kollektive trafik.” Evalueringen beskrev også, hvordan nogle selskaber oplevede Passagerpulsens kommunikation i pressen som konfrontatorisk.

Overordnet var konklusionerne i den uvildige evaluering fra COWI følgende:

- Passagerpulsens opfylder i høj grad succeskriterierne, bortset fra ét - målet om kendskabsgrad, der kun er delvist opfyldt.
- Der er generelt stor tilfredshed med Passagerpulsens interessevaretagelse og samarbejdet med passagerer, pendlerrepræsentanter og interesseorganisationer i Interessentforum.
- Passagerpulsens analyser og undersøgelser har samlet set bidraget til at kvalificere debatten om den kollektive trafik.
- Passagerpulsens indsats i konkrete sager, som f.eks. cykelparkering ved stationer, informationsniveau ved forsinkelser og uklare takstforhold fremhæves af branchens aktører og især af passagerrepræsentanter som relevant og vigtig.
- Passagerpulsens bidrag til at skabe konkrete forandringer i den kollektive trafik er hidtil begrænset i omfang, da ændringer i den kollektive transport tager tid at gennemføre.

Sammenfatning

Den evaluering, som Transportministeriet (TRM) har iværksat, er bygget på den præmis, at Passagerpulsens har til formål at skabe ny viden til brug for selskaberne. Den omfatter ikke hele Passagerpulsens virke, formål og succeskriterier, men fokuserer udelukkende på rapportudgivelser, der dækker 1½ år af projektets levetid. Derudover er der kun foretaget interview med ledende medarbejdere i trafiksselskaberne, hvilket giver evalueringen karakter af et partsindlæg uden, at det forsøges at måle på, i hvilket omfang Passagerpulsens har levet op til det aftalte formål med projektet. En fyldestgørende evaluering bør omfatte hele Passagerpulsens virke, samtlige rapporter og sammenholde det med aftalte succeskriterier og det oprindelige formål, samt inkludere interview med passagerer, pendlerrepræsentanter, politikere og andre relevante samarbejdspartnere for Passagerpulsens.

Dermed mener vi ikke, at man kan betragte ministeriets evaluering som fyldestgørende, uanset at den på enkelte punkter indeholder nogle relevante synspunkter om analysemetoder og samarbejdsformer, som vi gerne drøfter videre med selskaberne og ministeriet. Evalueringen indeholder også en række faktuelle mangler og fejlslutninger, som vi vil redegøre for på de efterfølgende sider.

Overordnet set fremsætter TRMs evaluering kritik af anvendeligheden af de Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser (NPT), en kritik, som vi ikke kan genkende. Passagerpulsens har løbende samarbejdet med selskaberne om NPT, og undersøgelsen er formet på samme måde som Arriva, Midtjyske Jernbaner og DSB tidligere har lavet deres egne kundertilfredshedsundersøgelser. Derfor er vi uforstående overfor, at dette nu skulle give anledning til kritik fra TRMs side.

TRMs vurdering er, at konklusionerne i NPT "til tider er [for] generiske til at være praktisk anvendelige i tilrettelæggelsen af den kollektive trafik. Endvidere behandler undersøgelserne ofte intuitive problemstillinger uden at give substantielle løsningsforslag". Hertil er at sige, at NPT er en overordnet kundertilfredshedsundersøgelse, hvis primære formål er at 'tage temperaturen', sammenligne selskaberne og identificere forbedringspotentialer. Data og resultater fra NPT indgår i, og danner baggrund for, en lang række undersøgelser fra Passagerpulsens. Disse undersøgelser går i dybden med den viden, der genereres fra NPT. Mere substantielle løsningsforslag skal således findes i disse rapporter.

Evalueringen fra TRM fremfører også: "Passagerpulsens forholder sig ikke i tilstrækkeligt omfang kritisk til egne forslag til løsninger på de udfordringer og de fordele og ulemper, de kan medføre..." Passagerpulsens har meget viden om kollektiv transport, men har i sagens natur ikke samme detaljerede indsigt som selskaberne. Anbefalinger kan derfor sjældent blive så detaljerede, som det efterlyses. De fleste af Passagerpulsens rapporter er i øvrigt blevet sendt i høring hos selskaberne inden offentliggørelsen, og det er endnu ikke sket, at selskaberne har ønsket mere detaljerede anbefalinger.

Evalueringen fremhæver, at Passagerpulsens med fordel kunne have større fokus på centrale dilemmaer, samt på spørgsmål om prioriteringer i tilrettelæggelsen af den kollektive trafik. TRMs evaluering nævner dog, at enkelte undersøgelser kommer ud over denne problematik og vurderes at udgøre et relevant bidrag. I Passagerpulsens har vi direkte anmodet selskaberne og TRM om input til sådanne dilemmaer, og vi har indledningsvis selv foreslået 7, som der kunne være fokus på. Det har ikke været muligt at få hverken trafiksselskaber eller TRM til at formulere eller drøfte konkrete forslag til dilemmaer.

TRM fremhæver, at Passagerpulsens ikke er lykket med målsætningen om at skabe løbende ny viden til branchen. Selskaberne har muligvis selv tidligere produceret tilsvarende viden, men de har sjældent offentliggjort resultaterne og heri ligger forskellen fra den gang og nu. Passagerpulsens producerer viden, der deles med såvel trafiksselskaberne OG med andre relevante interessenter, som for eksempel passagerer, interesseorganisationer og politikere. Passagerpulsens er således med til at højne vidensniveauet hos alle interessenter i den kollektive transport, og dermed klæde alle på til at deltage i debatten, på et oplyst grundlag.

Evalueringen fremsætter også udsagn om, at relationen mellem Passagerpulsens og trafiksselskaberne er præget af mistillid, angiveligt på grund af, at Passagerpulsens har skiftet karakter og blevet "mere vagthund".

Passagerpulsens blev som udgangspunkt sat i verden for at være passagerernes uafhængige og faktabaserede stemme. Det betyder, at Passagerpulsens – ligesom Forbrugerrådet Tænk gør det på en række andre områder – både indgår i samarbejdsrelation med branchen og forholder os kritisk til den. Det er en balancegang, som vi gør os umage med at forvalte konstruktivt, men som forudsætter en parathed fra begge sider. Vi mener naturligvis fortsat, at det er vigtigt, at danske passagerer ligesom passagerer i de øvrige europæiske lande har et uafhængigt organ, der varetager deres interesser over for selskaberne.

1. Indledning

TRMs evaluering starter med en konkluderende indledning, hvilket vi vil kommentere på i dette afsnit.

Passagerpulsens er den uafhængige organisation, der skal give passagererne i bus, tog og metro en samlet stemme over for trafikkselskaber og myndigheder. Derfor er det ærgerligt, at evalueringen fra TRM ikke favner hele Passagerpulsens formål, men alene fokuserer på en del af Passagerpulsens virke.

TRM skriver indledningsvis, at ”Evalueringen vil fokusere på Passagerpulsens opgaveløsning”, og definerer desværre dette udelukkende som produktion af ny viden, hvilket kun er en del af Passagerpulsens opgaveportefølje jf. det opdrag, Passagerpulsens har fået. TRM fremhæver ydermere, at evalueringen vil se på, hvordan Passagerpulsens organisering af passagererne fungerer i dialogen med trafikkselskaberne, men dette berøres ikke i evalueringen.

Evalueringen tager udelukkende udgangspunkt i rapporter og notater fremsendt til Transport-, Bygnings- og Boligministeriet i perioden fra maj 2016-december 2017. Passagerpulsens har eksisteret siden oktober 2014. En del af Passagerpulsens vidensproducerende arbejde er altså uden begrundelse blevet udeladt.

Evalueringen bygger på kvalitative interviews med ledende personer i DSB, Nordjyllands Trafikkselskab, Metroselskabet, Movia og Nordjyske Jernbaner og Arriva, men ikke med andre interessenter, såsom fagpersoner i trafikkselskaberne, passagerer, pendletalsmænd, forskere eller andre, der har været i berøring med Passagerpulsens.

I bevillingsteksten fra 2014 står der, at ”Passagerpulsens 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. Forbrugerrådet har foreslået, at Passagerpulsens 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 trafikkselskaber, myndigheder mv. samt nationale og uafhængige passagerundersøgelser, som systematisk vil indsamle viden om passagerernes tilfredshed på tværs af selskaber, trafikformer og geografi.

Heraf har parterne ønsket at finansiere følgende af Passagerpulsens aktiviteter: Passagerpulsens sekretariat, Interessentforum, Passageragenter og Passagerpanel. Det vil bidrage til at sikre, at passagererne får en stærk stemme om passagerernes behov og oplevelser på deres rejse fra dør til dør i den kollektive trafik. Passagerpulsens evalueres efter 3 år.”

Med det opdrag in mente, mener vi, det er kritisabelt, at TRM udelukkende har valgt at basere deres evaluering på Passagerpulsens vidensproduktion og samarbejde med selskaberne, og dermed udeladt en vigtig del af Passagerpulsens virke.

TRM konkluderer bl.a., at der er en stigende mistillid til Passagerpulsens, og at Passagerpulsens kommunikerer mere og mere igennem pressen. Samarbejdet mellem Passagerpulsens og trafikkselskaberne er formelt organiseret via Bus & Tog, og i dette regi er der udarbejdet et kommissorium for samarbejde, som beskriver, hvordan selskaberne forventer, at Passagerpulsens undersøgelser og pressemeddelelser sendes i høring. Kommissoriet lægger også op til, at selskaberne skal informere Passagerpulsens om større, nye og relevante tiltag, men dette har desværre sjældent været ført ud i praksis.

Vi er bevidste om, at Passagerpulsens og Forbrugerrådet Tænks kampagne om forsinkelser i efteråret 2017 gav anledning til utilfredshed blandt selskaberne, da selskaberne ikke blev inddraget i høring af undersøgelser og artikler, som udgives i Forbrugerrådet Tænks medlemsmagasin. Dette ansprede tilsyneladende flere selskaber til at bryde med god samarbejdsskik ved blandt andet at bryde klausulering af

pressemateriale og trække udtalelser tilbage, som kunne have banet vej for en dialog om forbedringer af udbetaling af kompensation ved forsinkelser.

Passagerpulsens og selskaberne har drøftet disse uoverensstemmelser på et møde i Kundestyregruppen for Bus & Tog i december 2017, hvor Passagerpulsens fremlagde et forslag til revideret kommissorium for samarbejde, som skulle gøre det klarere, hvilke gensidige forpligtelser, der er indeholdt i samarbejdet. Desværre ønskede selskaberne ikke at drøfte dette kommissorium, og har ikke ønsket at kommentere det. Set i det lys forekommer kritikken af Passagerpulsens kommunikationspraksis (via pressen frem for i dialog) en smule malplaceret.

TRMS evaluering konkluderer derudover, at Passagerpulsens ikke tager ansvar for at skabe bedre kundeoplevelser. De mener, at Passagerpulsens leverer viden (data), men at der hverken bliver leveret løsninger, brugbare anbefalinger eller faciliteret forandringsprocesser. Denne konklusion er vi meget uenige i. Passagerpulsens har bl.a. faciliteret et samarbejde med den centrale trafikinformation. Og i samarbejde med Wilke har Passagerpulsens indsamlet ny viden om trafikinformation ved forsinkelser. Et andet eksempel på konstruktive tiltag er Passagerpulsens Kundeservicepris, som hvert år overrækkes til det eller de selskaber, som leverer bedst kundeservice for at sætte fokus på det positive eksempel. De samlede resultater af kundeserviceundersøgelsen offentliggøres ikke, men Passagerpulsens analysemedarbejder udarbejder på baggrund af undersøgelsen anbefalinger til hvert enkelt selskab, som formidles på møder med fagpersoner i trafikalselskaberne.

Evalueringen fremhæver, at der gennem de senere år er skabt stærke samarbejdsrelationer på tværs af den samlede kunderejse i instanser som Bus & Tog, Rejsekort A/S, Rejseplanen og DOT, men nævner ikke specifikt, hvorledes dette er relevant i sammenhæng med evaluering af Passagerpulsens. At der foregår tættere koordination blandt selskaberne, er en positiv ting uanset årsag, især når passagererne også har en organisation, der samlet varetager deres interesser, og der kan foregå en ligeværdig dialog.

2. Nationale, uafhængige passagertilfredshedsundersøgelser, NPT

Passagerpulsens offentliggør halvårligt de Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser, NPT. Undersøgelserne fremskaffer data på tværs af trafikalselskaber, stationer og strækninger, og Passagerpulsens kan dermed sætte fokus på de områder, hvor der bør ske forbedringer for at højne passagertilfredsheden. Og det er præcis, hvad Passagerpulsens har gjort. Da passagererne grundlæggende har de samme behov, og da større, fundamentale forbedringer tager tid, er det naturligt, at der er blevet peget på de samme områder.

Metodevalg for NPT

Data til NPT indsamler COWI ved at uddele spørgeskemaer til passagererne. Kritikken i rapporten fra TRM går på, at Passagerpulsens med fordel kunne have anvendt alternative indsamlingsmetoder som for eksempel digital indsamling af spørgeskemaer, hvormed kvaliteten af og validiteten i data kunne øges.

Passagerpulsens finder det tankevækkende, at TRM på dette punkt anfægter validiteten af NPT. Særligt, fordi det er selvsamme metode, som TRM tidligere har accepteret, at selskaberne benyttede, når de skulle levere tilfredshedsresultater, der lå til grund for deres bod/bonus jf. deres kontrakter med staten. Digital besvarelse af spørgeskemaet har i øvrigt været muligt i hele NPTs levetid. Ca. 6 % af svarpersonerne benytter sig af denne mulighed. Så vidt vi kan bedømme, er der ingen kvalitets- og validitetsmæssig forskel på besvarelserne, hvad enten de er afgivet digitalt eller på papir. Lidt flere unge benytter sig af digital besvarelse, så den digitale mulighed tjener på sin vis et formål.

Metoden med papirspørgeskemaer er valgt af flere grunde: 1. Det er samme metode, som selskaberne hidtil har benyttet, så der opstod ikke et trendbrud som følge af metodeskift; 2. det giver ALLE passagerer mulighed for at deltage i undersøgelsen, uanset om de er på en kort eller lang rejse. Personlige interviews ville pga. spørgeskemaets omfang f.eks. ikke give mulighed for, at personer, der kun rejser 1-2 stationer i metroen eller på S-banen, ville kunne deltage; 3. Det giver svarpersonerne mulighed for at aflevere spørgeskemaet på et tidspunkt, der passer dem bedst, idet der medfølger en frankeret svarkuvert.

Afrapportering af NPT-data

TRMs evaluering er kritisk overfor afrapporteringen af resultater med stor usikkerhed, da det vurderes, at resultaterne har begrænset informationsværdi.

Passagerpulsens finder det svært at forstå denne kritik. Ved at være åben om stikprøvestørrelser får læserne netop mulighed for selv at vurdere usikkerheden og eventuelt selv beregne denne. Det er i øvrigt tankevækkende, at TRM selv tidligere har accepteret små stikprøver i afrapporteringen fra f.eks. Arrivas kundetilfredshedsundersøgelser. Alternativt ville afrapporteringen udelukkende være på et aggregeret niveau, hvilket ville betyde, at resultater for små togselskaber og for en lang række strækninger ikke ville blive offentliggjort. Passagererne/brugerne af disse togselskaber og strækninger ville dermed ikke kunne få information om deres strækning. Og passagererne ville få frataget en grundlæggende viden, som vi mener, de har krav på. Ydermere er stikprøvestørrelserne i de fleste tilfælde identiske med dem, selskaberne tidligere benyttede, og i alle tilfælde aftalt med selskaberne. Større stikprøver ville forøge selskabernes omkostninger til NPT, hvilket ikke var realistisk.

Tabellerne – stikprøvestørrelserne til trods – tjener det formål, at passagererne får specifik viden om tilfredsheden på netop deres strækning. Det, mener vi, har betydning for passagererne. Pendlerrepræsentanter får f.eks. mulighed for at vurdere, hvorledes forsinkelser, sporarbejder mv. påvirker tilfredsheden, uden at de skal gennemføre analyser på et datamateriale. Materiale, som de i øvrigt ikke tidligere har haft adgang til, da selskaberne ikke delte deres resultater med udenforstående.

TRM fremhæver, at Passagerpulsens med fordel kunne udvælge essentielle fokusområder eller temaer og lade tallene herfra indgå aktivt i argumentationen, eller udarbejde en mere detaljeret rapport med færre bilagstabeller, hvilket er præcis det Passagerpulsens gør. Essentielle fokusområder og temaer er behandlet i selvstændige rapporter, hvor NPT-resultaterne er suppleret med uddybende undersøgelser med henblik på at give et mere fyldestgørende billede af fokusområdet, passagerernes ønsker og behov mv. NPT er en tilfredshedsmåling af konkrete aspekter ved rejsen. Den vil kunne påpege problemområder, men vil aldrig alene kunne svare på, hvordan problemerne skal løses.

NPT er den første undersøgelse af sin art i Danmark. Undersøgelsen er lavet med udgangspunkt i tilsvarende undersøgelser fra England. Passagerpulsens er dog åben overfor en drøftelse af, hvordan hovedrapporten kan se ud i fremtiden, herunder også en model hvor tabellerne indgår som bilag i stedet.

NPTs konklusioner

Evalueringen kritiserer NPT for at indeholde uafklarede spørgsmål, som det vurderes, at Passagerpulsens med fordel kunne følge op på. Som tidligere nævnt, behandler Passagerpulsens en række identificerede fokusområder i separate undersøgelsesrapporter baseret på NPT-data og suppleret af mere dybdegående undersøgelser af det pågældende fokusområde. NPT kan identificere et problemområde og følge op på udviklingen, men ikke afdække passagerernes behov og ønsker, som er nødvendig viden for at skabe forbedringer.

Det fremhæves, at flere rapporter konkluderer, at passagererne er utilfredse med manglende information. Mangel på information er desværre ofte et problem for passagererne. Særligt når der opstår driftsforstyrrelser. At udfordringen er konstant betyder vel ikke, at Passagerpulsens skal undlade at kommentere dette?

Til gengæld roser evalueringen Passagerpulsens fokus på utilstrækkelig information, som er til gene for passagererne ved forsinkelser. Der efterspørges ”kendskab til f.eks. hvordan de forsinkede passagerer konkret oplever den givne information eller fra hvilke kilder de utilfredse hhv. de tilfredse passagerer får information. Der er et tabt potentiale ved at Passagerpulsens ikke uddyber undersøgelsen med spørgsmål som disse. Der er således behov for yderligere detaljer i data.”

Denne kommentar efterlader os uforstående: Passagerpulsens samarbejder bl.a. med Arriva, DSB, Banedanmark, Movia og Metroen om dette fokusområde. Passagerpulsens har bekostet uddybende

undersøgelser og udarbejdet flere undersøgelsesrapporter, som er blevet drøftet og delt med alle tog- og trafikskaber. Passagerpulsens har desuden ved 4-5 tilfælde holdt foredrag for medarbejderne i Den Fælles Trafikinformationsenhed for at bibringe dem præcis denne viden.

Passagerpulsens er uenig i evalueringens præmis og konklusion fsva. NPT

NPT har til formål at identificere om, der er problemområder, og den måler passagerernes tilfredshed med en række parametre vedrørende rejsen. NPT tegner dermed ikke et billede af 'hvad passagererne bekymrer sig om'. TRMs evaluering fremhæver, at NPT i visse tilfælde frembringer 'gammel' viden, hvilket kan være tilfældet for trafikskaberne. Men det er nyt, at denne viden er sammenlignelig på tværs af alle togselskaber og metroen, fordi der benyttes samme dataindsamlingsmetode og spørgeskema. Det er også nyt, at denne viden stilles til rådighed for alle togselskaberne, politikerne og ikke mindst offentligheden og passagererne, som er dem, det hele drejer sig om. Selskaberne delte ikke tidligere denne viden med offentligheden og passagererne.

Passagerpulsens vurderer, at NPT har bidraget med væsentlig ny viden til offentligheden og passagererne om passagerernes tilfredshed med togrejsen. De politiske beslutningstagere har nu også mulighed for at få denne viden direkte fra passagerernes vagthund. På en måde, hvor man kan sammenligne alle togselskaberne, hvilket er helt nyt.

Togselskaberne har muligvis selv haft denne viden tidligere, men kun for egne passagerer. Nu kan de vurdere sig selv i forhold til de andre operatører, hvilket giver mulighed for at identificere *best practise* og lære af det. Det er ny viden for togselskaberne. Alle togselskaber har desuden adgang til den fuldstændige NPT-database, der indeholder væsentligt mere information end NPT rapporter, hvilket gør dem i stand til at lave særkørsler og mere detaljerede undersøgelser, hvilket også er nyt.

Endelig har Passagerpulsens løbende tilbudt selskaberne at mødes og drøfte NPT-resultaterne med henblik på at identificere de områder, hvor det enkelte selskab med fordel kan fokusere for at øge kundetilfredsheden.

I NPT fra vinter 2016/17 skriver Passagerpulsens: "Løsningen [på utilfredshed, red.] er ikke nye 'robuste' køreplaner med ekstra køretid indlagt. [...] Der må andre tiltag til."

TRM fremhæver et ønske om øget fokus på dilemmaer f.eks., hvad er passagererne eventuelt villige til at "ofre" for at opnå øget rettidighed. NPT kan i sagens natur ikke belyse, hvad passagererne er villige til "at ofre". Derfor laver Passagerpulsens sideløbende dyberegående rapporter om særlige fokusområder. I 2018 er et af disse områder 'dilemmaer i den kollektive transport'. Blandt andet på opfordring fra TRM. Desværre har hverken TRM eller selskaberne ønsket at bidrage til at udvælge og kvalificere de dilemmaer, der skal ligge til grund for undersøgelsen.

3. Undersøgelser om konkrete emner og problemstillinger

TRM har i evalueringen listet 15 rapporter udarbejdet af Passagerpulsens. Og i et senere afsnit udtrykker TRM 'en mere gennemgående kritik af Passagerpulsens rapporter vedrørende årsag og virkning' baseret på tre af de ovennævnte rapporter. Det forekommer os påfaldende.

Særligt da TRM i gennemgangen af rapporterne har bemærket, at det er 'værdifuldt at Passagerpulsens sætter fokus på dette problem' eller at 'På den baggrund giver undersøgelsen relevante bud på passagerernes prioriteter på stationen, i toget og generelt.' Skal vi forstå det således, at alle Passagerpulsens rapporter er omfattet af den nævnte 'gennemgående kritik', eller er det kun udvalgte rapporter? I sidstnævnte tilfælde ville det være på sin plads, hvis TRM så var mere specifik om det.

Hvis det ønskes, kommenterer vi gerne kritikken af de enkelte rapporter mere detaljeret, men her i dokumentet vil vi forholde os til den overordnede kritik.

Evalueringen påpeger at ved at præsentere respondenterne for svarmuligheder, så er der en risiko for respondenterne bliver introduceret for forslag, de ikke selv har tænkt på, men som de fleste kan være enige i

er vigtige. Passagerpulsens er meget bevidst om den risiko, derfor bliver åbne spørgsmål som hovedregel anvendt i undersøgelserne, så det er passagererne selv, der skal formulere svarene. På den måde får vi *top-of-mind* hos passagererne, men eftersom undersøgelserne ikke altid gennemføres i forbindelse med en konkret rejse, er det med en vis risiko for at forhold, der har betydning, men ikke er de væsentligste, bliver overset.

Ydermere udtrykker TRM et ønske om, at respondenterne valgte, hvilke initiativer der bør prioriteres, samt hvilke initiativer der så til gengæld kan nedprioriteres for at illustrere nogle af de dilemmaer, som ofte er forbundet med tilrettelæggelse af togtrafikken. Dilemmaer vil vi, som tidligere nævnt, gerne være med til at belyse. Men i den konkrete undersøgelse fremhævet i evalueringen er det ikke rimeligt at bede passagererne om at prioritere mellem 'information', 'rettidighed' og f.eks. 'kapacitet'. Det er klart for enhver, at passagererne forventer, at der er tilstrækkelig kapacitet, at togene kører til tiden og at der gives den nødvendige information. Der kan ikke laves *trade-off* mellem disse parametre.

Evalueringen påpeger, at Passagerpulsens i to rapporter har modsatrettede konklusioner. Dette er ikke korrekt. Den konklusion, TRM henviser til, er, at "*Løsningen [på utilfredshed, red.] er ikke nye 'robuste' køreplaner med ekstra køretid indlagt. [...] Der må andre tiltag til.*" Årsagen bag denne formulering er, at den automatiske reaktion på forsinkelser fra togselskaberne har været at lægge flere minutter ind i køreplanen. Bedre køreplaner er ikke køreplaner med flere minutter. Forlænget køretid giver forringet tilfredshed. Vi har da også tidligere skrevet (citater samme sted som førnævnte): "*Det er derfor helt afgørende, at der bliver lavet troværdige køreplaner, og at disse overholdes...*"

På baggrund af evalueringen kritiserer TRM, "at Passagerpulsens beskæftiger sig med emner, der er væsentlige og i høj grad relevante at undersøge, og som har relevans for tilrettelæggelsen af den kollektive trafik, men at resultaterne ikke lever op til potentialet pga. generiske konklusioner med begrænset dybde". Passagerpulsens er ikke trafikkselskabernes analyseinstitut. Vi bestræber os på, loyalt, at videregive passagerernes oplevelser, ønsker og behov. I nogle tilfælde gør vi det med konkrete løsningsforslag, i andre tilfælde påpeger vi problemområder, som evt. skal belyses yderligere i andre undersøgelser. Vi søger imidlertid altid en dialog med trafikkselskaberne om vores undersøgelsesresultater med mulighed for en drøftelse af konkrete løsningsmuligheder.

Evalueringen fremhæver undersøgelser fra Passagerpulsens, der yder konkrete bidrag, men konkluderer at de er sjældne. Det er ærgerligt, at TRM ikke forholder sig til hele Passagerpulsens mandat, nemlig både at være passagerernes vagthund, og monitorere om selskaberne gør det godt, samt at bidrage med ny viden til alle interessenter i den kollektive transport. Passagerpulsens undersøger områder, der er væsentlige for passagererne og fremkommer med passagerernes ønsker og behov. Hvor det er muligt fremkommer Passagerpulsens også med konkrete løsningsforslag, men det er naivt at forestille sig, at Passagerpulsens på alle områder skulle have samme indsigt i konkrete løsningsforslag som selskaberne selv. Derfor må arbejdet med at finde disse nødvendigvis ske i et ligeværdigt samarbejde mellem Passagerpulsens og selskaberne.

TRM fokuserer i hele evalueringen på *trade-offs*, dilemmaer og prioriteringer. Underforstået, at der kun kan være tale om omfordelinger og ikke om at tilføre området yderligere økonomi.

Passagerpulsens har til formål at gøre opmærksom på passagerernes ønsker og behov, og ikke at finde økonomiske løsninger. Men vi er også realistiske, og vi ved, at ikke alt kan lade sig gøre. Derfor vil vi gerne medvirke til at undersøge dilemmaer. Når det så er sagt, er det påfaldende, at 'økonomien' altid er infrastrukturejerens økonomi og i nogle tilfælde også operatørens, men aldrig passagerernes eller samfundets økonomi.