


Passagerpulsens nu og i fremtiden

Laura Kirch Kirkegaard,
afdelingschef,
Passagerpulsens hos
Forbrugerrådet Tænk

Forbrugerrådet
Tænk **Passagerpulsens**



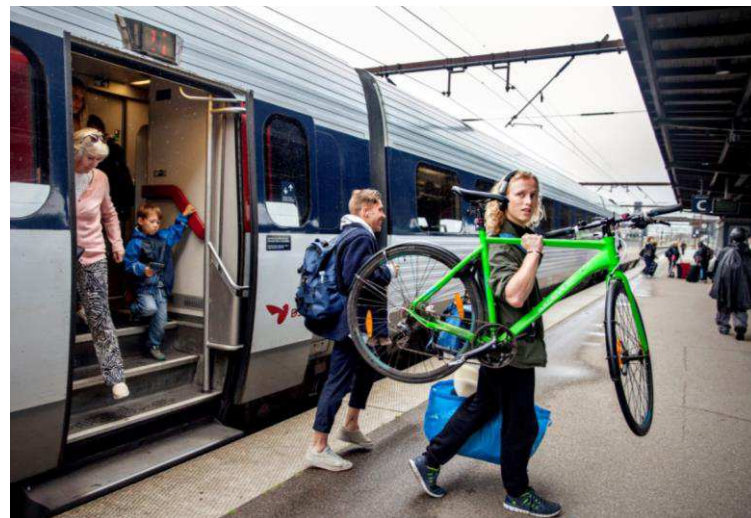


Kollektiv transport
skal være en del af
løsningen, hvis vi
**skal nå klimamål-
sætningerne**

Udviklingen
skal ske
med
**udgangspunkt
i passagererne**

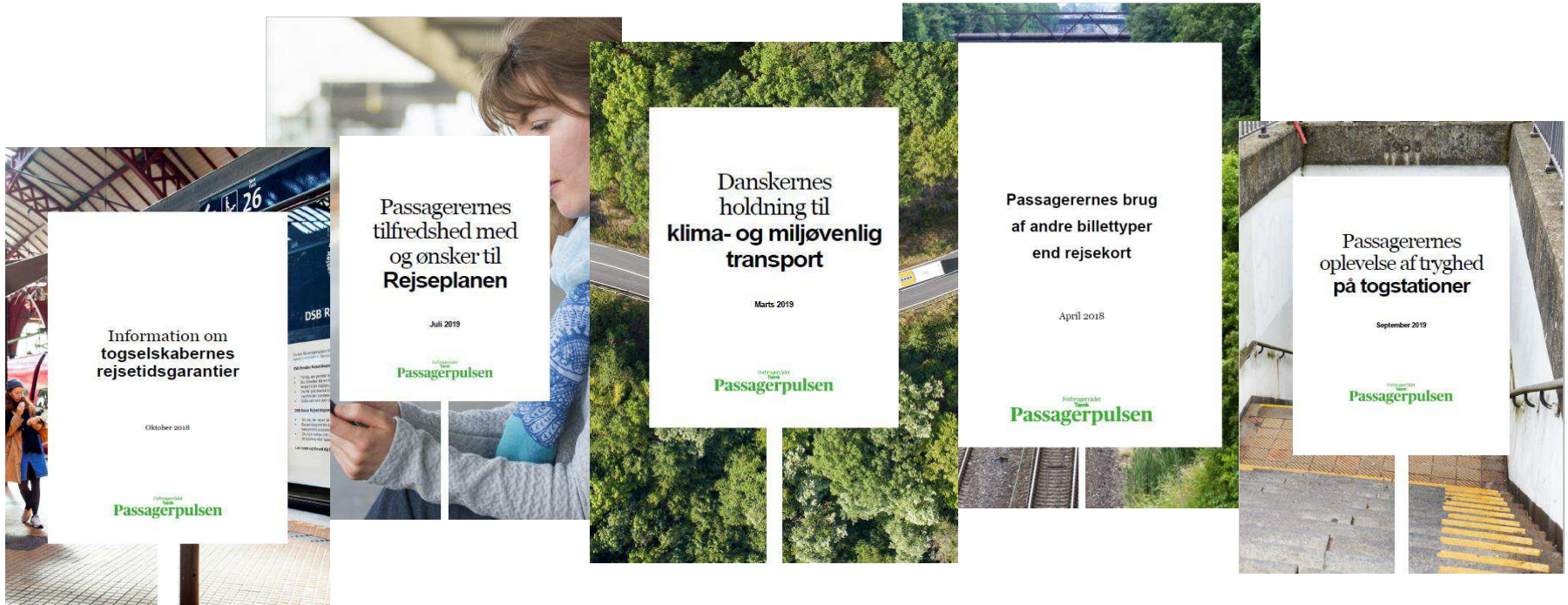
Passagerpulsens opdrag

En stærk, faktabaseret stemme, der sætter fokus på den samlede rejse, skabe ny viden og går i dialog med selskaberne om at skabe forbedringer.



Fingeren på pulsen...

- 10.000-vis af passagerer har deltaget i vores undersøgelser
- Udgivet mere end 60 rapporter og notater

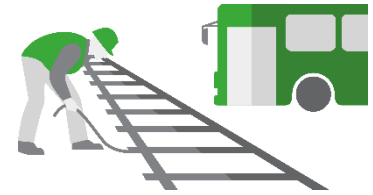


Dialog og samarbejde

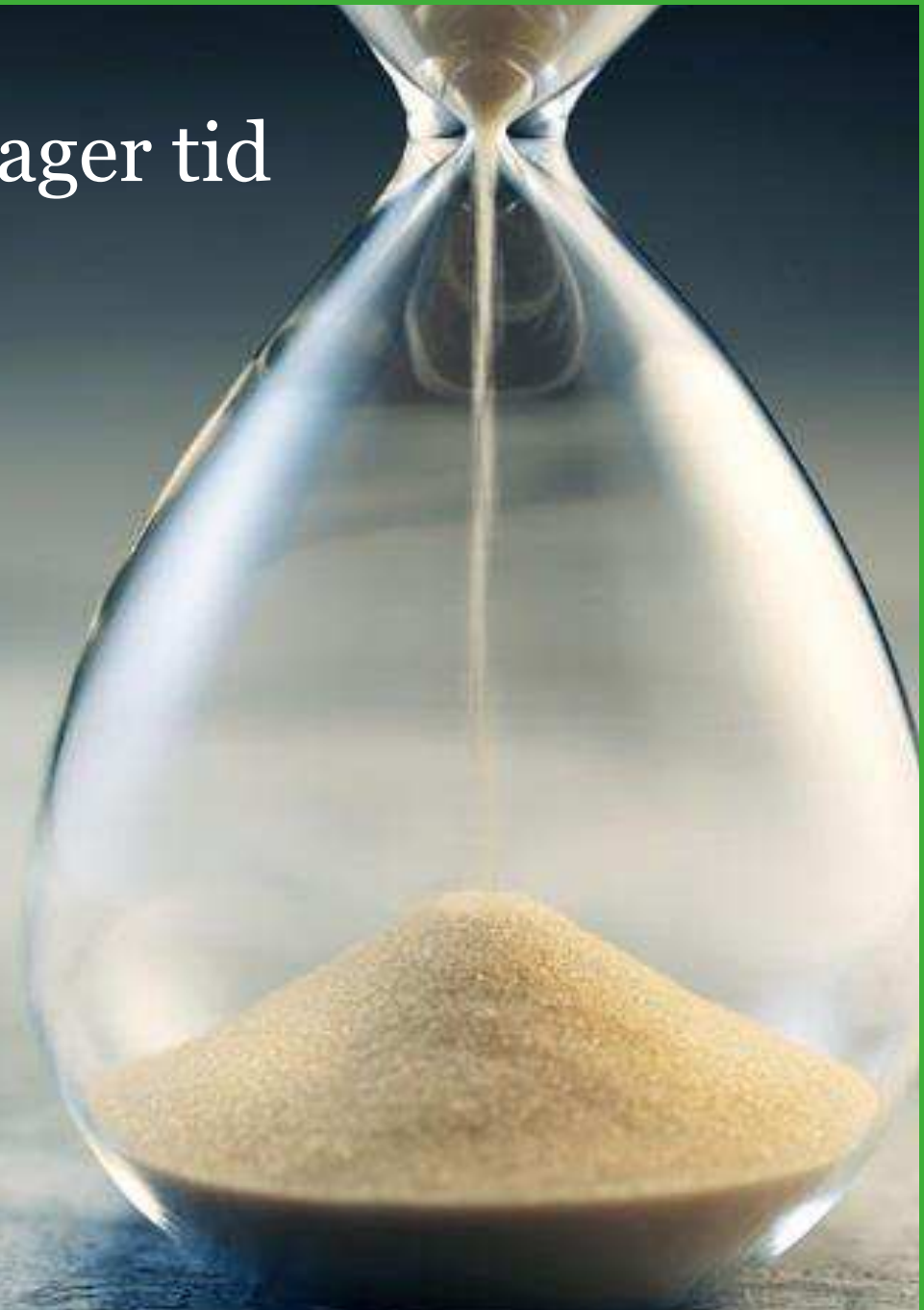
- 2030-panelet
- Dansk Blindesamfund
- Danske Handicaporganisationer
- Dansk Handicapforbund
- Høreforeningen
- Ældresagen
- Danske Seniorer
- Kontinensforeningen
- Dansk Fodgænger Forbund
- NOAH
- Rådet for bæredygtig trafik
- Gate 21
- Det økologiske råd
- Pendlerrepræsentanterne
- Bornholms Passagerforening
- Cyklistforbundet
- Faglige Seniorer
- Bycyklen
- Danske Studerendes Fællesråd
- Danske Gymnasieelevers Sammenslutning
- Erhvervsskolerne Elevorganisation
- Dansk Persontransport
- Dansk Jernbaneforbund
- Dansk Erhverv
- Dansk Industri
- IDA
- DTU
- RUC
- Aalborg Universitet
- Aarhus Kommune
- Hillerød Kommune
- Helsingør Kommune
- Fredensborg Kommune
- Københavns Kommune
- Greater Copenhagen
- Danske Regioner
- Region Hovedstaden
- DSB
- Movia
- Nordjyllands Trafikselskab
- Midttrafik
- Sydtrafik
- Fynbus
- BAT
- DOT
- Flixbus
- Arriva
- Metroselskabet
- Banedanmark
- SJ
- Alstom
- Bus & Tog
- Rejsekort og Rejseplanen
- TØF
- Wonderful Copenhagen
- Foreningen Dansk Cykelturisme
- European Passengers Federation
- Resenärs Forum
- Transport Focus
- London Travel Watch
- Verkehrsclub Deutschland
- ROVER (Holland)

Forbedringer til glæde for passagererne

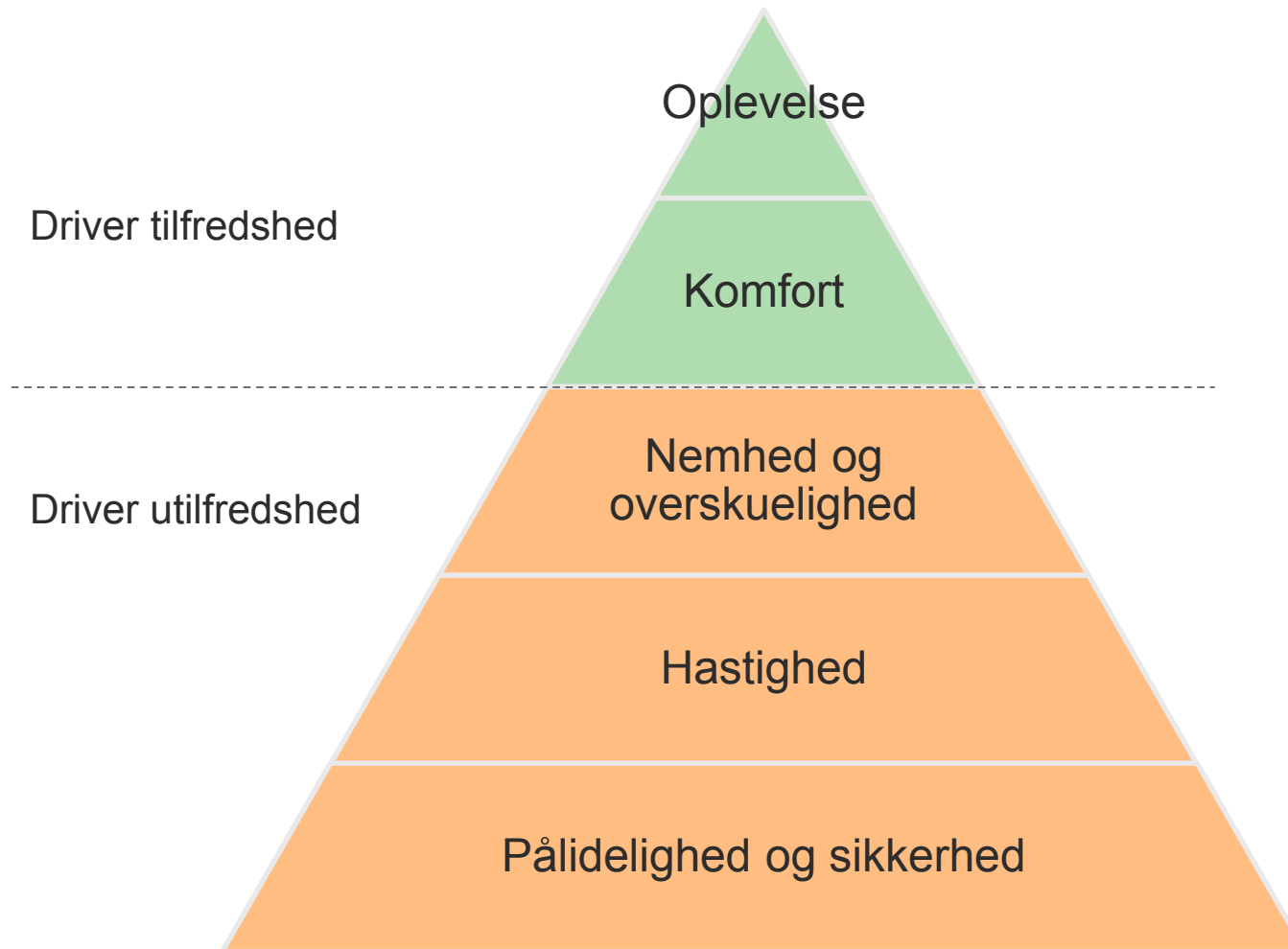
- Bedre håndtering, information og kompensation til passagerer ramt af sporarbejder
- Bedre trafikinformation ved forsinkelser
- Trykte ruteplaner tilbage
- Bedre information til passagererne om deres rettigheder
- Bedre kundeservice f.eks. på hjemmesider og ved hittegodshåndtering
- Udvikling af Rejsekortet ift. betaling, glemte check ud og check flere ind



Ting tager tid



Passagerernes behovspyramide



De basale behov skal opfyldes

50 procent
har svært ved
rejsekortets
priser

44 procent
frygter
forsinkelser

25 procent
mangler
information



Mange aktører – manglende sammenhæng

Kun 4 ud af 10 oplever god sammenhæng i den kollektive transport



Inddragelse af passagererne i dag

Selvom jeg er godt kendt i kommunen, så er der ingen tvivl om, at når jeg kommer ud og snakker med lokalrådet eller bylauget, så har de fingeren på pulsen på en helt anden måde, end jeg har.

Kommunal trafikplanlægger

- DSBs Pendlertalsmænd på 27 strækninger
- DSBs Handicappanel
- Arrivas Online passagerpanel
- Movias passagerpanel og Tilgængelighedsforum
- Selskabernes egne undersøgelser, kundeambassadører, sociale medier
- Borgermøder, offentlige høringer mv.



Vision: Passagerråd bidrager til udvikling af fremtidens mobilitet



- Repræsentativt sammensat
- På tværs af transportformer
- På tværs af selskabs- og kommunegrænser
- Regionalt forankret – indspil i mobilitetsplaner
- Understøttet af Passagerpulsens uvildige undersøgelser og viden



Tak for ordet
Spørgsmål?

lkk@fbr.dk