

Forbrugerrådet TÆNK
Fiolstræde 17 B, Postboks 2188, 1017 København K
T +45 7741 7741, passagerpulsens.taenk.dk

Transportminister Benny Engelbrecht
Transport- og Boligministeriet
trm@trm.dk

København, 7. november 2019
Dok. 194897

Kære Benny Engelbrecht

Transport- og Boligministeriet har den 24. oktober 2019 udsendt et notat om Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk. Notatet indeholder en række kritikpunkter af Passagerpulsens, som vi gerne vil besvare. Vi vedlægger en replik, der uddyber vores synspunkter om de forskellige elementer i notatet. Vi håber, at vi får mulighed for at drøfte og uddybe nedenstående på et møde med dig.

Passagerpulsens blev skabt af bl.a. dit parti med det formål, at passagererne i den kollektive transport skulle have en uvildig, faktabaseret stemme med fokus på den sammenhængende rejse. I Passagerpulsens fem leveår er det blevet tydeligt, at der i Passagerpulsens opdrag og de forventninger, der har været til projektet, er en række modsætninger, som til tider har udfordret samarbejdet med branchens aktører.

Transportsektoren er i høj grad offentligt finansieret og ejet, men den enkelte passager står i et forbruger-forhold til den aktør, som udsteder billetten og yder servicen. Når Passagerpulsens italesætter fejl, mangler eller utilfredshed på vegne af passagererne som forbrugergruppe, udfordrer det ofte de politiske beslutninger og prioriteringer, som Passagerpulsens egne opdragsgivere har truffet.

I Passagerpulsens mandat fra dens politiske opdragsgivere er der dels en forventning om et tæt samarbejde med branchens aktører med henblik på at skabe viden til gavn for branchen, men også om, at Passagerpulsens skal markere sig i offentligheden og varetage passagerernes rettigheder og interesser i bred forstand overfor de selvsamme aktører.

Når et projekt mere eller mindre direkte tager på sig at fungere som kritisk talerør for forbrugerne over for sin egen opdragsgiver og dem, som man forventes at samarbejde med, er det selvsagt en vanskelig balancegang, ikke mindst i en branche, som ikke har været vant til et kritisk forbruger-talerør. Passagerpulsens har især i de seneste to år af projektets levetid gjort sig mange overvejelser om sin rolle og brugt mange ressourcer på forventningsafstemning og dialog med aktørerne.

Alligevel må vi konstatere, at Transportministeriets notat - på baggrund af løsrevne enkelt-elementer i Passagerpulsens kommunikation og en evaluering fra Wilke fra januar 2018 - er kritisk overfor Passagerpulsens analysefokus og italesættelse af den kollektive transport. Vi er naturligvis indstillede på at kigge kritisk på vores opgaveløsning og gå i dialog med Transportministeriet om, hvordan vores arbejde kan komme passagererne endnu mere til gavn, herunder blandt andet om vores analysearbejde kan styrkes ved for eksempel grundigere forudgående dialog og udveksling af data med Transportministeriet og branchens

aktører. Vi vil også meget gerne drøfte, hvordan vi sammen med branchens aktører kan løfte positive dagsordener om for eksempel passageradfærd, som øger trygheden i den kollektive transport.

Vi finder dog, at flere dele af kritikken i Transportministeriets notat er ubegrundede, og at den efter vores opfattelse forholder sig noget selektivt til enkelt elementer af vores arbejde og ikke til det samlede output fra Passagerpulsens fra de seneste fem år. Man kunne med fordel have inddraget den evaluering af Passagerpulsens, som COWI efter aftale med Trafik-, bygge- og boligstyrelsen udgav i januar 2018.

I løbet af fem år har Passagerpulsens fx udgivet mere end **60 undersøgelser**, og vi har indsamlet mere end **110.000 besvarelser** i De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser - samt opbygget de unikke analyseredskaber "Passagerpanelet" med 9.062 medlemmer og "Passageragerterne" med 434 medlemmer.

Vi har bidraget med viden og anbefalinger på en række områder, hvor passagererne efterfølgende har oplevet forbedringer, som også er blevet kommunikeret aktivt og dermed understøttet det positive image for den kollektive transport. Det drejer sig blandt andet om information og wayfinding ved sporarbejder, information om rejsetidsgaranti, rejsekortets brugervenlighed og trafikinformation.

I den vedlagte replik forsøger vi at svare på de enkelte af notatets kritikpunkter. Og i vedlagte bilag har vi forsøgt at gøre rede for Passagerpulsens indsats på en række områder.

Vi håber, at vi på denne baggrund kan få en direkte dialog med dig med fokus på, hvordan vi i fremtiden endnu bedre kan arbejde for at sikre, at der bliver flere og mere tilfredse brugere af den kollektive transport i Danmark. For hele formålet med Passagerpulsens er netop at arbejde for bedre kollektiv trafik i hele Danmark, hvor et fokus på passagerernes ønsker og behov på tværs af den samlede rejse og forskellige aktører, spiller den centrale rolle.

Der er i en tid med faldende passagertal, store klimaudfordringer og med ønsket om en grøn omstilling mere end nogensinde brug for, at passagerernes behov, ønsker og tilfredshed bliver italesat af en faktabaseret og uvildig stemme. Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk vil gerne fortsat løfte den vigtige opgave i gensidig dialog med Transportministeriet og transportbranchens aktører.

Med venlig hilsen



Anja Philip
Formand



Vagn Jelsø
Vicedirektør

Der er sendt kopi af brevet til Folketingets Transportudvalg til orientering.

Replik til Transportministeriets notat om Passagerpulsens 24. oktober 2019

Generelle kommentarer

Generelt undrer vi os over, at man i Transportministeriets notat kun forholder sig til enkelte nedslag i Passagerpulsens arbejde i løbet af de seneste fem år. Især bemærker vi, at man ikke inddrager konklusionerne fra den evaluering, som var fastlagt i kommissoriet for Passagerpulsens og blev gennemført af COWI i efteråret 2017 (offentliggjort i januar 2018, se vedlagte bilag 1).

COWI's evaluering konkluderede på baggrund af interviews med trafikselskaber, pendlerrepræsentanter og interesseorganisationer, 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, som Wilke gennemførte for Transport-, Bygge- og Boligministeriet i januar 2018, og som Transportministeriet citerer i notatet flere steder, forholder sig ikke til de succeskriterier, som er opstillet for Passagerpulsens, men er bygget på den præmis, at Passagerpulsens har til formål at skabe ny viden til brug for selskaberne. Derudover er der kun foretaget interview med ledende medarbejdere i trafikselskaberne, hvilket giver evalueringen karakter af et partsindlæg.

Wilke skriver da også selv i rapportens forord: "Dette er udelukkende en kvalitativ analyse, der er baseret på 10 interviews. Denne evaluering skal supplere yderligere analyse fra Transport-, Bygnings- og Boligministeriet. For at skabe en fyldestgørende analyse bør inddrages øvrige interessenter såsom medarbejdere hos Passagerpulsens, passagerer, pendler-talsmænd, politikere mm. Desuden har der ikke været nogen konkrete succeskriterier, som Wilke har kunnet evaluere på. Derfor har vi taget udgangspunkt i de strategiske målsætninger, der er sat for Passagerpulsens."

En rimelig bedømmelse af Passagerpulsens bør forholde sig til projektets samlede produktion og til de succeskriterier, som er aftalt mellem Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk og Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen ved projektets start.

Transportministeriets notat indeholder en række konkrete kritikpunkter, som vi forholder os specifikt til i det følgende: **Samarbejdet om de Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser har i perioder været besværligt**

Transportministeriet citerer evalueringen fra Wilke i en kritik af samarbejdet om de Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser (NPT). Vi genkender ikke billedet af, at selve samarbejdet om NPT har været besværligt. Mens undersøgelserne stod på, havde Passagerpulsens og de deltagende operatører 4-5 årlige fællesmøder og var i løbende dialog om

analysefaglige spørgsmål. Undersøgelserne var underlagt en grundig høringsproces før udgivelse.

Selve NPT-undersøgelsen var udformet på samme måde som Arriva, Midtjyske Jernbaner og DSB tidligere lavede deres egne kundetilfredshedsundersøgelser på og gav for første gang mulighed for at sammenligne tilfredshed på tværs af skinnebårne transportformer.

Der har været et langvarigt samarbejde med Den Fælles Trafikinformationsenhed om forbedret information til passagererne – et behov, der blev tydeligt belyst i NPT-rapporterne. Passagerpulsens har bekostet uddybende undersøgelser om trafikinformation 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, efter ønske fra DSB/Banedanmark, for at bibringe dem præcis denne viden. Passagerpulsens kan konstatere, at passagerernes behov for information nu i højere grad end tidligere bliver imødekommet.

Hvori påstanden om besværet i selve samarbejdet mere konkret har bestået, kan vi kun gisne om. Men det er oplagt, at konstruktionen bag NPT, hvor selskaberne finansierede udgifterne til undersøgelsen, som Passagerpulsens offentliggjorde, har givet anledning til frustration. På den ene side samarbejder man og pådrager sig udgifter, og på den anden side skal man tåle kritik i medierne, når undersøgelsesresultater gav anledning til det.

Vi er naturligvis også klar over, at togselskaberne bad den daværende transportminister om at få lov til at opsige samarbejdet med Passagerpulsens om NPT, og at ministeren efterkom dette ønske.

Passagerpulsens NPT er siden 2018 blevet erstattet af selskabers egne undersøgelser, som er stort set identiske med NPT, dog uden at være hverken offentligt tilgængelige eller sammenlignelige og uden i samme grad at have fokus på den samlede rejse på tværs af selskaber. En vigtig benchmarking er også gået tabt, da der ikke foretages sammenligninger mellem selskaberne.

Passagerpulsens forhold til egne løsningsforslag

Transportministeriet fremfører - ensidigt på baggrund af Wilkes evaluering, at Passagerpulsens ikke forholder sig kritisk til egne løsningsforslag. Passagerpulsens og Transport- og Boligministeriet er henholdsvis en interesseorganisation og et ministerium og har i sagens natur forskellige fokusområder. Mens Transport- og Boligministeriet har et stort fokus på *trade-offs*, dilemmaer og prioriteringer, er Passagerpulsens primære formål at gøre opmærksom på forskellige grupper af passagerers ønsker og behov. Det primære formål med Passagerpulsens er altså ikke at finde økonomiske løsninger på de problemer, passagererne oplever, selvom det naturligvis er en del af vores overvejelser, når vi formulerer anbefalinger.

Transport- og Boligministeriet kritiserer i sin evaluering Passagerpulsens for ikke at forholde sig til dilemmaer i nødvendigt omfang. Passagerpulsens har i løbet af de seneste to år forsøgt at imødekomme kritikken og at inddrage dilemma-spørgsmål i vores undersøgelser som fx vores undersøgelse af ældre passagerers ønsker til faciliteter på togstationer fra juli 2018. Vi har også arbejdet på at etablere et samarbejde med blandt andre Transport- og Boligministeriet, som med deres viden kunne muliggøre et realistisk cost/benefit-perspektiv i relevante undersøgelser og anbefalinger fra Passagerpulsens. Dette samarbejde er så småt ved at komme i gang, det indledende møde er afholdt, og vi ser frem til et videre samarbejde, hvor Transportministeriets viden kan være med til at kvalificere Passagerpulsens scoping af undersøgelser.

Anbefalingerne i Passagerpulsens rapporter er for overordnede/ikke detaljerede nok

Transportministeriet fremfører udelukkende på baggrund af Wilkes evaluering fra januar 2018, at anbefalingerne i Passagerpulsens rapporter er for overordnede.

Passagerpulsens bestræber sig på loyalt at videregive passagerernes oplevelser, ønsker og behov. Ofte er vores anbefalinger ganske konkrete forslag, for eksempel til hvor og hvordan togselskaberne bedst muligt giver information om rejsetidsgaranti, hvordan rejsekortet eller Rejseplanen kan forbedres, eller hvordan man kan hjælpe passagererne bedst muligt, når der er sporarbejder. I andre tilfælde påpeger vi problemområder, som eventuelt skal belyses yderligere i andre undersøgelser.

Vi søger imidlertid altid en dialog med trafikselskaberne om vores undersøgelsesresultater med mulighed for en drøftelse af konkrete løsningsmuligheder, der er afstemt med den virkelighed, som selskaberne opererer i. Nogle løsningsforslag kan ikke gennemføres, hvis den kollektive transport betragtes som et nulsumsspil, men vi mener, at det ligger i en interesseorganisations opdrag også at påpege sådanne forhold, så man politisk kan tage stilling til dem.

Vi har i oktober 2019 udgivet et katalog med Passagerpulsens samlede anbefalinger inden for en række områder, som vi i de seneste 5 år har haft fokus på. Kataloget vedhæftes til orientering, se bilag 2.

Analysefokus – talerør for den enkelte passager – eksempelvis Takst Sjælland

Transport- og Boligministeriets notat kritiserer Passagerpulsens for at tale den enkelte passagers sag og giver i denne forbindelse eksemplet, hvor Passagerpulsens daværende chef i 2017 i pressen udtalte sig om, at nogle passagerer oplevede prisstigninger i forbindelse med Takstreform Sjælland, især i forbindelse med udfasningen af alle-zonerskortet.

Sagen er et eksempel på den svære balancegang, som Passagerpulsens skal gå som talerør for brugerne af den kollektive transport, når vi får mange henvendelser fra frustrerede passagerer, men samtidigt også kender de forudsætninger (i dette tilfælde bl.a. provenuneutralitet) og overvejelser, der ligger til grund for en beslutning. Vores nødvendige rolle som videreformidler af de problemer, som en del af passagerne oplever, overskyggede desværre dengang i nogle medier, hvor det ofte er svært at styre og viderebringe vores nuanceringer af givne problemstillinger, det forhold, at vi grundlæggende var positive overfor, at der skulle gennemføres en takstreform. Vi var helt enige i målet om mere ensartede priser og rejseregler og de grundlæggende principper om, at rejsekortet altid er den billigste enkeltbillet, og at periodekortet giver den billigste rejse for pendlere.

I et indlæg i Altinget i slutningen af 2017 skriver Passagerpulsens nuværende chef da også: ”Takst Sjælland, reformen af taksterne på Sjælland, Lolland og Falster, var grundlæggende et tiltrængt fremskridt med fornuftige principper, men den konkrete udformning gav også stor utilfredshed blandt nogle passagergrupper. Her kunne bedre information utvivlsomt have øget forståelsen for, at en takstomlægning, der fører til, at nogle får det billigere, nødvendigvis også må føre til, at andre får det dyrere, men at det overordnet set er den rigtige vej at gå.”

Man kan i vores undersøgelse fra september 2017 (8 måneder efter indførelsen af Takst Sjælland) se, at vi tager vores mandat med at repræsentere passagerernes i bred forstand særdeles alvorligt. Passagerpulsens rapport om Takst Sjælland er baseret på 800 interviews med personer, som er bosiddende på Sjælland (400 fra Region Hovedstaden og 400 fra Region Sjælland, for at sikre at forskellige rejsemønstre dækkes). Disse interviews er gennemført af et eksternt bureau. Disse data suppleres af 1.616 besvarelser fra passagerer i Passagerpulsens Passagerpanel.

Spørgeskemaet, der blev brugt i undersøgelsen, er i vores optik også objektivt og fri for tendentiøse formuleringer. Passagerpulsens ønskede med rapporten at afdække: *’hvordan brugerne af kollektiv transport på Sjælland, nu hvor der er gået mere end ½ år efter im-*

plementeringen, oplever de ændringer, Takst Sjælland har medført, med udgangspunkt i de formål, trafikselskaberne i sin tid opsatte for Takst Sjælland'.

Undersøgelsen viste blandt andet, at mindre end hver 10. af målgruppen kendte Takst Sjælland mere end blot af navn, at 8 procent syntes, at Takst Sjælland var "mere" eller "meget mere" fleksibel end den tidligere pris- og zonestruktur, mens 8 procent syntes, at Takst Sjælland var "mindre" eller "meget mindre" fleksibel.

Undersøgelsen viste desuden, at 6 procent syntes, at det var "lettere" eller "meget lettere" at forstå systemet med priser og billetter end tidligere, mens 15 procent syntes, at det var "besværligere" eller "meget besværligere". 7 procent oplevede, at priserne var "billigere" eller "meget billigere" end tidligere, mens 24 procent oplevede, at de var blevet "dyrere" eller "meget dyrere" efter indførelsen af Takst Sjælland.

Analysen peger altså på, at der ikke er tale om enkelte passagerer, der har oplevet prisstigninger, som fremført i Transportministeriets notat, men at det er en forholdsvis stor gruppe af de adspurgte, der finder billetterne dyrere og at 15 % finder billetsystemet mere besværligt. Dette billede bekræftes i øvrigt af Epinions undersøgelse for Movias undersøgelse (november 2017).

Vi finder også anledning til at slå fast, at Passagerpulsens i hele sin levetid på basis af data har arbejdet for at skære igennem enkelt - ofte højtråbende - passagerers budskaber og tegne et repræsentativt billede af alle passagerer - og forskellige passagergruppers oplevelser, ønsker og behov på tværs af kommunegrænser, transportformer og leverandører - netop for at kunne give ny viden til tilrettelæggelsen af den kollektive transport til gavn for både den enkelte og vores samfund.

Negativ italesættelse af den kollektive transport

Passagerpulsens tages i Transportministeriets notat indirekte til indtægt for, at den kollektive transport har et dårligt image, og at danskerne vælger den fra. Det forekommer os både usandsynligt og urimeligt.

De faktorer, som har størst betydning for danskernes valg af transportform, er, hvad der er nemmest, hurtigst og billigst. Især togdriften har i de seneste år haft svært ved at levere på disse parametre.

Med en kendskabsgrad på knapt 10 procent blandt regelmæssige brugere af kollektiv transport og et samlet årligt budget på 6,5 millioner kr. matcher Passagerpulsens næppe selskabernes og operatørernes kommunikationsbudgetter.

Kigger man på Passagerpulsens samlede kommunikation henover året, er det desuden tydeligt, at vi gør en stor indsats for at fremhæve de fordele, der er ved at rejse med kollektiv transport. Som eksempel kan nævnes følgende indsatser i 2019:

- Influentkampagne i marts 2019, hvor vi fik 2 influenter til at skifte bil ud med kollektiv transport til alle formål i en uge for at sætte fokus på den kollektive transports klima- og miljømæssige fordele. Resultatet var nogle nuancerede fortællinger, der både satte fokus på den kollektive transports udfordringer og barrierer, men også på fordelene i form af blandt andet pris.
- Undersøgelsen ”Danskernes ønsker til klimavenlig transport”, udgivet 18. marts 2019, hvor det fremgik, at 59 procent af danskerne gerne vil transportere sig mere klima- og miljøvenligt – herunder med den kollektive transport. I forlængelse af undersøgelsen satte Passagerpulsens over længere tid fokus på den kollektive transports klima- og miljømæssige fordele på de sociale medier.
- Kundeservicepriserne for bedste telefoniske og online kundeservice, som vi har uddelt hvert år siden 2015. Fra 2018 har vi desuden uddelt initiativprisen til det bedste, nye kundeserviceinitiativ. Formålet med priserne er at sætte fokus på det trafikelskab og de medarbejdere, der leverer den allerbedste service til passagererne. Priserne har skabt stor glæde hos de selskaber, som har vundet, og har skabt opmærksomhed om værdien af god kundeservice. Selskaberne har på grund af Passagerpulsens initiativ lært meget fra hinanden.

Hvad angår Passagerpulsens kampagne om stationer, mener vi, at det er legitimt at sætte fokus på et emne, som optager mange passagerer – at stationerne forfalder og mangler centrale funktioner og renhold.

I forberedelsen af kampagnen har vi været i dialog med alle relevante aktører og fået indtryk af, at også mange af dem, som har delansvar for stationerne, mener, at standarden er for dårlig. Når vi i kampagneøjemed beder passagererne indsende billeder til ”Hall of Shame”, er det naturligvis en stramning – med et glimt i øjet – som vi foretager for at skabe engagement på de sociale medier og få passagerernes input til vores undersøgelser.

Vi forstår godt, hvis det kan virke provokerende, men mener til gengæld, at vi giver frustrerede passagerer en mulighed for at aflevere deres frustration til os, som vi så kan videreformidle på en fagligt forsvarlig og nuanceret måde - ikke mindst anviser hvor man kan rette op på en barriere for at bruge den kollektive transport.

Et eksempel på et konkret resultat af vores kampagne er det samarbejde, vi i den forbindelse har etableret med Glostrup Kommune, som allerede har gjort flere tiltag for at Glostrup Station skal blive mere behagelig at opholde sig på. Sammen med Passagerpulsens forsøger kommunen nu at etablere en tættere dialog med DSB og Banedanmark, med henblik på den fremtidige udvikling.