

Referat

Referat af landsdækkende pendlertræf d. 23. - 24. maj 2008 på Kursuscenter Knudshoved.

Deltagere:

Anne Marie Rasch, Øresund
Bent Gade, Viby Sj. - København
Bodil Ostermann, Nykøbing F - København (suppleant for Janne Smed Rasmussen)
Dorthe Hennecke, Roskilde - København
Jacob Bang Jensen, Svendborgbanen
Jan Jensen, Vordingborg - København
John Ole Rasmussen, Grenåbanen
Klavs Kofod, Kystbanen
Mogens Poulsen, Holbæk - København
Monica Rixen, Lille Syd
Ole Christiansen, Århus - Skanderborg - Silkeborg
Poul Nygaard, Glumsø - Roskilde
Steen Grode, Roskilde - København (overtager efter Dorthe Hennecke)
Steen Schultz-Petersen, Hellerup - Næstved
Søren Skøtt, Nyborg - Odense
Torben Dahl, Vejle - Århus

Fra Banedanmark:

Jesper Hansen
Peter Sonne

Fra DSB:

Frank Olesen
Knud Erik Bendixen
Torben Nielsen
Jørgen D. Rasmussen
Susanne Hejlesen
Per Elgaard
Hanne Dejnbold, DSB i Dag
Tina Frich, referent

DSB Salg

18. juni 2008

DSB Salg
Salgsplanlægning
Takst & Rejsekort
Sølvgade 40
DK-1349 København K

Lokal 42448
Direkte 33 54 24 48
Mobil 24 68 24 48
tf@dsb.dk
www.dsb.dk

Afsender Tina Frich

Susanne Hejlesen (SHe) bød velkommen til årets pendlertræf, herunder en særlig velkomst til Steen Grode og Bodil Ostermann, der deltog for første gang. SHe overbragte en hilsen fra Bjørn Wahlsten, der desværre var forhindret i at deltage i år. Vi har desværre modtaget fem afbud de senest dage grundet sygdom m.m.

Side 2/14

18.06.2008

Herefter bød SHe velkommen til ny direktør for Fjern- og Regionaltog i DSB **Frank Olesen (FO)**.

FO havde glædet sig til at komme - det har længe været hans ønske at møde pendlerrepræsentanterne. FO har været i DSB 7 måneder - og ved derfor ikke alt om jernbanedrift, det kræver "mindst 25 års erfaring". Hvis driften går godt - skal mange medarbejdere roses, hvis der er problemer i driften skal der skydes på FO. Han lagde op til en god dialog og diskussion med deltagerne.

FO's oplæg centrerede sig om tre emner:

- 1) Hvordan er driften p.t. - og hvordan udvikler den sig
- 2) Hvad sker der med materiellet - IC4 og erstatningsmateriel
- 3) Hvordan udvikles DSB fremadrettet.

Status 1 kvartal 2008:

- Rettidigheden den bedste i 8 år, men vi skal fortsat arbejde med den
- Kundefremgang, vi er på rette vej og vil gerne have den årlige vækst op på 3%
- DSB's omdømme er i bedring, men ikke i mål endnu
- Tilfredshed med at rejse med DSB generelt er også stigende.

Rettidigheds målet er i dag højest 5,59 min forsinkelse uanset rejselængde - det skulle vi måske se på fremadrettet - ud fra et kundesynspunkt. Vi vil overveje om det skal differentieres, men det hænger også sammen med, hvor meget vi presser køreplanen.

Vi oplever, at der er en entydig sammenhæng mellem kundernes tilfredshed og rettidigheden. Når rettidigheden er i orden, kan vi tage fat i de andre ting som toiletternes standard, hjulafretning, betjening i toget osv.

Rettidigheden varierer over året. Der er systemiske ting (årstider (frost/sne, solkurver, løvfald, storme) vandalisme m.m.) som vi ikke kan gøre noget ved - og derfor kan vi ikke nå en rettidighed på 100% - men vi kan gøre det bedre.

DSB har en stor økonomisk interesse i en god regularitet. Et forsinket tog koster DSB 6000 kr. Sidste år blev det til 600 mio. kr. Halvdelen af forsinkelserne skyldtes DSB-forhold den anden halvdel skyldtes systemiske forhold og Banedanmark. Hertil kommer en række skjulte omkostninger som færre og utilfredse kunder, der betyder lavere vækst; mindre omsætning grundet længere rejsetider; øget personalebehov m.m. Samtidig koster forsinkelserne også kunderne penge, en forsinket time vurderes at koste en fritidsrejsende 34 kr., en pendler 57 kr., og en erhvervskunde 253 kr.

Tilfredsheden med at rejse med DSB generelt afhænger af andet end regularitet. Pendlerne og de rejsende i øst og over Øresund er mindst tilfredse, større tilfredshed i vest og størst tilfredshed i øst-vest trafikken.

Hvis man ser på kundetilfredsheden i fh.t. togtyperne, så er kunderne i de blå vogne markant mindre tilfredse end de øvrige togtyper. Kunderne er godt tilfredse med MR, IC3 og IR4. Tilfredsheden med forholdene i togene hænger tydeligt sammen med tog-typen.

De blå vogne skal hurtigst muligt på pension. I løbet af 2009 får vi leveret 40 dobbeltdækker, det betyder, at alle blå vogne kan udrangeres. Kompensations-ordningen med omdeling "kaffekuponer" ophører. Den erstattes af 4 gæstebilletter til valgfri rejse på DSB 1' til de pendlere, der er tilmeldt rejsetidsgarantien mindst 3 måneder i perioden august - november 2008 på de strækninger, hvor der har kørt blå vogne.

På Grenåbanen ønsker vi at der skal ske noget med MR-togene inden for kort tid. MR er ikke helt så ringe som de blå vogne - men der skal ske noget. Desiro-tog er en mulig erstatning.

John Ole Rasmussen spurgte til tidshorizonten, aviserne taler om 2011. PO svarede, at vi er i gang med en analyse - herefter skal en proces igangsættes. Vi forventer at få gennemført en beslutning i 3. kvartal 2008.

Monica Rixen havde hørt, at dobbeltdækker-togene kan ikke kommer under alle broerne på Sydbanen, så der skal findes en anden løsning. **Torben Nielsen** svarede, at vi tager den med hjem.

FO orienterede herefter om samarbejde med Ansaldo-Breda, den italienske leverandør af IC4-togene. AB er stillet det ultimatum, at om et år skal DSB have 14 kørende togsæt og et togsæt, der opfylder alle kontraktuelle krav, dvs. kunne køre sammenkoblet under Storebælt, og som er myndighedsgodkendt. Vi vurderer at 1 års frist er en fair chance. Hvis vi hævdede kontrakten nu, ville bevisbyrden i en retsag ligge hos DSB. Endvidere er det god forretningsskik at give leverandøren en fair chance for at leve op til kravene. De 14 togsæt er et kontraktuelt antal. Vi må forvente, at de nye tog i starten vil have flere forsinkende hændelser end IC3 har, derfor vil vi finde passende løb i køreplanen.

Steen Schultz-Petersen spurgte om, hvad det er, der ikke virker i IC4? FO svarede, at det bl.a. er uudviklet koblingsfunktionalitet, cateringfaciliteter. I den overvågede prøvedrift luger vi børnesygdommene ud i prøvetoget (MTP). Når typegodkendelsen (NT) kommer, vil der mangle en væsentlig funktion, nemlig sammenkoblingen samt de børnesygdomme, der findes frem til 1.5.2009. NT-toget kommer forhåbentligt ud at køre i august 2008. PTO er det endelige tog, og det skal der være ét sæt af 1.5.2009 - og så skal der leveres 83 flere togsæt. Ultimatummet betyder, at kravene er ufravigelige - uanset om vi er tæt på. Hvis vi slækker på ultimatummet, vil det betyde, at vi ikke ville kunne hæve kontrakten senere. Men det skal understreges, at alle har brug for, at IC4-toget kommer ud og køre.

John Ole Rasmussen spurgte om DSB får alle pengene tilbage. FO svarede, at i samme øjeblik vi hæver kontrakten, får vi pengene retur - da der er en anfordringsgaranti.

Ole Christiansen spurgte om et ultimatum er realistisk? FO svarede, at vi har vurderet 1) kontraktens forsinkelsesbestemmelser, 2) hvad en alm. togleverandør kunne

levere samt 3) Ansaldo-Bredas egen plan - og lagt nogle måneder oven i. Ultimatummet er velovervejet, og vi synes, at det er en fair chance.

Side 4/14

18.06.2008

Ole Christiansen spurgte videre til plan B - er det elektriske tog i hele landet? FO svarede, at der skal være en plan B, men lige nu er fokus at hjælpe Ansaldo-Breda til at levere toget.

Dorthe Hennecke havde hørt, at den godkendende myndighed er meget striks. Havde det været for 30 år siden var togene godkendt for længst. FO svarede, at han kender de engelske myndigheder - og mener ikke, at der er forskel til de danske myndigheder. Arbejdsdelingen for 30 år siden var en anden - og der er andre procedurer i dag. FO mente, at vi skal sætte pris på, at toget er det mest miljørigtige og mest sikre transportmiddel, der findes.

Bent Gade spurgte om DSB har overtaget Øresundstog, hvilket FO bekræftede. **Bent Gade** spurgte videre til hvad der sker med IC3, hvis vi ikke får IC4. FO svarede at IC3 så forbliver i landsdelstrafikken - og at der skal udarbejdes en god plan B. Det vil være væsentligt tilbageskridt for DSB, hvis vi må hæve kontrakten. Vi arbejder på at få flere ICE-tog. Flere elektriske togsæt er en god ide.

Bodil Ostermann ville vide om man ville tage Sydbanens IC3-togsæt tilbage til landsdelstrafikken, hvis IC4 glipper. **Per Elgaard** svarede, at vi arbejder på at få ICE til Sydbanen. Vi arbejder endvidere på at anskaffe Øresundstog til DSB First, sådan at vi kan få frigjort IR4 til andre DSB strækninger.

FO fortsatte med at fortælle om DSB's udviklingsstrategi for de kommende år: Spor-skifte 2010. Vi skal fokusere på at være mere forretningsorienterede og forbedre omdømmet. Vi vil give kunderne gode oplevelser, og det er kunderne, der vurderer om vi når dette. Vi skal bevæge os fra at være en tung og bureaukratisk transportvirksomhed til at være en let og kommerciel servicevirksomhed. Vi skal være mere effektive, mere markedsorienterede, mere internationale og med forbedret image.

Torben Dahl ønskede at vide, hvilken glæde han som pendler har af, at DSB bliver international. FO svarede, at DSB bliver mere kompetent virksomhed ved at levere god service til danske kunder, ved at lære af udlandet og dermed tiltrække dygtige medarbejdere.

Målsætninger for strategiarbejdet er at spare 400 mio. kr. , heraf investeres de 200 i forbedret kundeservice. Antal rejsende skal stige til 3% om året, antallet af internationale passagerer skal firedobles og image skal forbedres fra indeks 46 til indeks 60. Vi vil se på vores processer som grundlag for forandringen, bl.a. skal trafikinformationen forbedres.

Bent Gade spurgte om resten af besparelsen går til Finansministeriet. FO svarede, at det er kravet til os - vi skal agere som en privat virksomhed. Vi er i konkurrence med bil og fly - hvis vi ikke kan levere varen, så kommer andre og overtager driften. **Bent Gade** spurgte videre om DSB aldrig bliver fri af politisk indblanding: FO svarede, at vi må forberede os på at blive privatiseret - og det kræver at omkostningerne reduceres. Man kan sagtens agere som privat virksomhed op mod en regulerende myndighed.

Torben Dahl bemærkede, at flere passagerer ikke udelukkende er et gode for de andre passagerer. Det betyder nemlig mere trængsel i togene og problemer med mange stående i myldretiden. **Jørgen Rasmussen** svarede, at vores gennemsnitlige belægning er 50% FO svarede videre, at det er kunsten at få belægningsprocenten op på de rigtige tidspunkter. Øresundstrafikken har været stigende hele tiden og der er overbelægning i myldretiden. **Susanne Hejlesen** sagde, at der er vækst overalt i regionaltrafikken, til forskel fra bus og s-tog.

Dorthe Hennecke spurgte om DSB synes, at trafikinformationen er blevet bedre - pendlerne blev lovet bedring grundet samarbejdet med Banedanmark. FO svarede, at det tager lang tid at få ændret det, det er et stort og kompliceret projekt. **Steen Grode** foreslog, at der burde være gratis hot-spots på alle stationer, da mange rejser med PC'ere. Det koster ikke mange penge. FO bad Banedanmark notere dette.

Torben Dahl sagde, at oplevelsen på stationerne er en helt anden og et dårligere kvalitetsniveau end toget. Det virker ikke som om, at det er tænkt ind i kundens totaloplevelse. **Torben Nielsen** svarede, at DSB tænker meget på det. På Sjælland er vi voldsomt udsat for hærværk - vi er ved at udvikle en ny serviceorganisation for at forbedre kvaliteten på stationerne, det kommer vi nærmere ind på i morgen.

Ole Christiansen spurgte til miljøforbedringer? FO svarede, at vi arbejder med mange tiltag på miljøområdet, f.eks. hvis vi leaser dobbelt-dækker tog, så vil vi hovedrenevere 10 lokomotiver samt udføre mindre renoveringer på 26 andre lokomotiver, herunder sættes der partikelfiltre på. Alternativt køber vi 10 nye lokomotiver. **Ole Christiansen** bemærkede, at det ville være rart, hvis vi kunne komme længere af elektrificeringens vej. **Jesper Hansen** svarede, at elektrificering jo kræver, at der kører elektriske tog under ledningerne. Elektrificering tager lang tid og det er meget dyrt, derfor skal det være en del af en stor samlet plan. Det er ikke noget, man bare gør.

Herefter overtog **Jesper Hansen (JH)**, Banedanmark podiet.

Der har i en menneskealder ikke været en mere positiv ånd omkring jernbanen end der er nu. Det hænger sammen med dels infrastrukturkommissionens forudsigelser om trængsel, dels den fokus der er på miljøet. Jernbanen kan løse begge dele - ikke over hele landet, men i vækstområder, ind/ud af de større byer og på de lange rejser. Der er medvind for jernbanen. Visionerne er, at der skal bygges mere jernbane, f.eks. skal der være forbindelse København - Køge - Ringsted og der skal udbygges til noget godstransport i Sønderjylland. Der skal være dobbelt så meget jernbanetrafik om 20 år, ellers kan vi ikke få den nødvendige vækst i samfundet. Vi skal sørge for, at det vi har/det grundlæggende, skal være velfungerende. Det skal Banedanmark skabe. Det har gået rigtigt skidt i starten af 2000-tallet - især i 2006. Det er begyndt at gå fremad. Vi har fået tildelt de penge, vi bad om - og dermed kan sporet blive i orden. Der er taget principbeslutning om nyt signalanlæg og elektrificeres der, hvor man kan fylde op med tog. Transportministeren skal lave en infrastrukturplan, samtidig med at der laves en klimaplan - hvor der er mindre CO2 udledning.

Steen Grode ønskede at vide, hvorfor vækst kobles sammen med en Kbh-Køge-Ringsted forbindelse? JH svarede, at i fh.t. 5 spor-alternativet til Roskilde kan kapaciteten udvides op mod dobbelt så meget ved at bygge over Køge. Samtidig vil 5. spor give rigtigt mange gener i etableringsfasen. Det er en kortsigtet løsning. Samfunds-

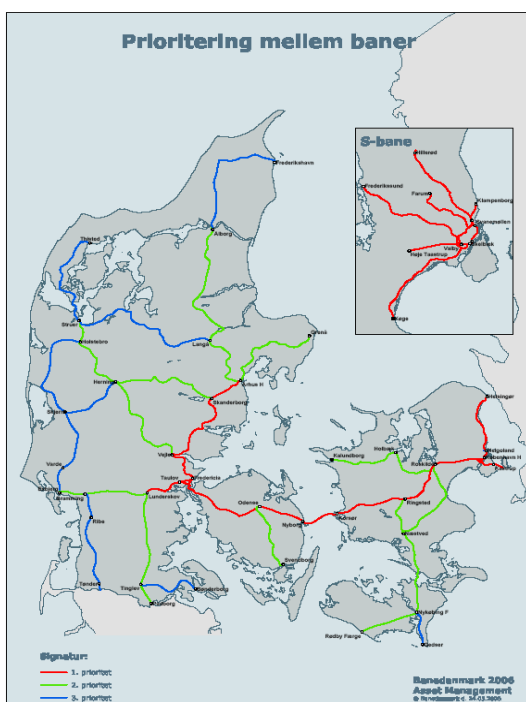
økonomiske er Kbh-Køge-Ringsted en bedre forretning. Køge Nord vil kunne få samme status som Høje Tåstrup.

Side 6/14

18.06.2008

Bent Gade spurgte til ny bane til Vordingborg og Rødby, det ville give bedre plads til gods. JH svarede, at Danmark ikke er stort nok til højhastighed, efter franske forhold kræver et stop for TGV en by på 300.000 indbyggere. En ny bane vil være lig med højhastighed.

JH fortsatte: Hvornår får man hurtigst afkast af sin jernbaneinvestering? Der er givet penge til renovering til alle typer strækninger. I 90'erne skete stort set ingen sporrenoveringer ud over små enkelte steder. Indtil 2014 er der et efterslæb.



De røde strækninger tages først. De er færdige i 2008. Hovedprincippet er at det, der er for gammelt udskiftes først, og der skal ikke være udeståender når strækningen er færdig. Fra 2009 går man i gang med de grønne baner, først færdiggøres Svendborg-banen, Næstved - Ringsted starter 1.4.2009 og forventes at vare 20 uger. Pendlertrafikken udføres, men der lukkes helt ned kl. 19- 05. Alternativt kunne etableres fuld lukning i skoleferien. Banen opgraderes til 160 km/t. Hvis der skulle opgraderes til 200 km/t., ville det kræve ekspropriationer, bro ombygninger m.m. Det er meget omfattende at få den opgradering med.

I 2008 arbejdes der på følgende strækninger: Farumbanen, Fredericia-Århus og færdiggørelse af Kystbanen (den blev ikke færdig sidste år, da man ikke ønskede sporspærring i september 2007).

Sporfornyelse på Farumbanen betyder, at hele banen lukkes i sommerferien og derefter vil der komme delvise lukninger. Samlet budget 330 mio.kr. Projektet kører efter planen.

Sporombygningen Fredericia - Århus er delt op i to entrepriser. Der er lavet en plan med DSB og Arriva sådan, at køreplanen er langsommere men pålidelig. Samlet budget er 400 mio.kr. Projektet gennemføres på tre måneder, det betyder flere hundrede mand i arbejde - og at vi koncentrerer arbejdet tidsmæssigt meget. Projektet kører efter planen.

Hellerup - Klampenborg er meget nedslidt, der er anlægselementer helt tilbage fra 1933. Der skal gennemføres meget omfattende jordarbejder. Arbejdet gennemføres fra september og året ud. Samlet budget 146 mio.kr. Projektet kommer i udbud om kort tid.

Status på skinnerne til sommer: Udgangspunktet er, at vi har et meget højt sikkerhedsniveau på jernbanen.

Der var en del hastighedsnedsættelser i 2007. Mellem 2/3 - 3/4 af alle strækninger var påvirket af varme. Hvis der manglede skærver og gamle sveller sættes hastigheden ned til 40 km. Der blev bl.a. kørt 200.000 tons skærver ud og udskiftet 500 sveller sidste år.

Der forventes derfor langt færre hastighedsnedsættelser i 2008, hvis temperaturen kommer over 40 grader. Det vil dreje sig om Ringsted - Næstved (der ombygges i 2009), Nykøbing F- Rødby (der er lavt prioriteret) og Fredericia - Århus (der er under ombygning). Derfor forventer vi ikke de problemer, som vi så i 2007.

Grenåbanen er i relativt god stand, så den er først på programmet i 2014.

Kanalregularitet for fjerntog lå under resultatkravet i hele 2006, i 2007 var det bedre, da lå regulariteten over resultatkravet hele året bort set fra juli og oktober. De første 4 måneder i 2008 har kanalregulariteten ligget over resultatkravet på 94,8.

Torben Dahl spurgte om, hvornår signalerne er fornyet? JH svarede, at de er færdige senest i 2020, det er lige så kompliceret og stort et projekt, som at bygge en Storebæltsbro. Der er taget politisk principbeslutning om at udskifte alle signaler i Danmark. Signalanlæggene fejler ofte - og det er hensigtsmæssigt med en samlet udskiftning. Hvis vi ikke får signalprogrammet på plads, får vi ikke det nødvendige grundlag for væksten.

Infrastrukturprojekterne skal også godkendes af Trafikstyrelsen.

Jørgen Rasmussen spurgte til drænarbejder. Mange baner ligger på dæmninger, og der har været problemer i Jylland. JH svarede, at vi har 30 steder, hvor vi er bekymrede - og hvor vi vil sætte ind. Men generelt har vi god tiltro til dæmningerne.

Herefter blev ordet givet til **Peter Sonne (PS)** - områdechef for trafikplanlægning i Banedanmark, der ville fortælle om trafikinformationen.

Visionen for trafikinformationen er, at vi vil forbedre togproduktet ved at stille en rettidig, troværdig og relevant information til rådighed for alle passagerer - hver gang.

Mål for trafikinformationen er kundetilfredsheden, som måles i DSB's Kundebarometer. I foråret 2008 er tilfredshed over mål, men hænger også sammen med at regulariteten har været god.

Side 8/14

18.06.2008

Banedanmark vil i perioden 2008 - 2010 udskifte alt nedslidt informationsudstyr på alle stationer. Samtidig udvikles et nyt informationssystem til 2011. Vi vil gerne kunne levere trafikinformation på alle kanaler.

Endvidere arbejder der med uddannelse af personale, der er indgået samarbejde med DSB for at opnå helhedsorienteret trafikinformation og fejlretningstiden på udstyret skal nedbringes til 2 timer på alle stationer (med ganske få undtagelser).

For passagererne betyder dette bl.a., at der sker en udskiftning af højtalere, skærme og ure, at der kommer en bedre højtalerinformation, bedre forhold for synshandicappede og skærme på alle stationer.

Torben Dahl anførte, at løsninger for synshandicappede er belastende for alle andre kunder, da talesystemerne støjer meget - og børn misbruger/leger med systemet. PS svarede, at der overvejes nye løsninger.

Jakob Bang Jensen påpegede det gamle problem med sol på skærmene og har medbragt fotodokumentation. PS svarede, at vi prøver at mikse et pænt arkitektonisk udseende med solafskærmning - og det er en udfordring.

Herefter afsluttedes dagens program.

Susanne Hejlesen (SHe) indledte lørdagens program med at orientere om status for rejsekortet. Rejsekortet bliver i fremtiden hele omdrejningspunktet for hvordan vi sælger og kontrollerer "billetter". Vi har omdelt en pjece om, hvordan rejsekortet skal virke - derfor gennemgås ikke selve systemet. Vi vil i stedet fokusere på de første (pioner-)kunderfaringer. Vi har 31 kunder, der dagligt kører på strækningen Roskilde - Tølløse. De udfylder en rejsedagbog med alt, hvad de observerer vedr. rejsekortsystemet undervejs. I rejsedagbogen efterlyses alle gode og dårlige erfaringer. De kommende måneder udvides prøvestrækningen til Holbæk - vi prioriterer at få mange erfaringer - før systemet udruller over resten af landet. Det bliver en stor udfordring, når rejsekortet begynder at rulle ud, da de kunder, der rejser ud over områder, hvor rejsekortet er installeret, skal køre på almindelige billetter. Det skal forklares kunderne - og vi skal have parallelle systemer kørende.

Vi starter i Movia Syd (det forhenværende STS-område), da der allerede er elektronisk billettering her. Derfra ruller vi mod øst og etablering i Jylland.

På nuværende tidspunkt har trafikselskaberne Movia og Nordjyllands trafikselskab samt togoperatørerne tilsluttet sig rejsekortet. Midttrafik, Sydtrafik og Fynbus, har kun tilkendegivet en principiel tilslutning, men har ikke underskrevet kontrakten endnu. Derfor bliver der ikke udrullet dér først.

Annemarie Rasch spurgte om DSB First og Øresund kommer med i rejsekortsystemet. SHe svarede, at DSB First kommer med, men da der bruges et andet system i Sverige, kommer Øresund med som det allersidste.

Der vil altid være en kontantbillet ved siden af rejsekortsystemet. Den vil man altid kunne rejse på, hvis ikke alle busser kommer med. Alle stationer (dog ikke på alle lokalbaner) bliver udstyret med rejsekortautomater.

Ole Christiansen spurgte om rejserne så ikke bliver meget dyrere. SHe svarede, at det ikke nødvendigvis sker, da rabat på rejsekortet er tilknyttet kundens samlede rejseomfang og ikke en fast strækning som på nuværende pendlerkort. Kunden får hele tiden den højeste rabat baseret på de højeste af de seneste 3 måneders rejseomfang. Det bliver det samme med klippekort.

Jakob Bang Jensen noterede sig, at Fynbus ikke har tilsluttet sig - og spurgte om pendlere på Svendborgbanen vil kunne bruge rejsekortet. SHe bekræftede, at det vil man kunne. Grundet forhistorien på Fyn, hvor der ikke hidtil har været takstsamarbejde - så kræver en tilslutning et ekstraordinært stort forarbejde på Fyn.

De første kundeerfaringer:

- Pionerkunderne er meget engagerede og positive.
- Det er en stor fordel, at der kun betales for de rejser, man faktisk foretager.
- Rejsekortet kan optankes når som helst -> ingen afhængighed af åbningstider m.v.
- Den ældre generation er måske bekymrede over den nye teknologi - og optankning via pc, omvendt går mange ældre også i gang med internet m.v. med krum hals.
- Pionerkunderne opfordres til at melde fejl ind via rejsedagbogen:
 - Det er en udfordring at forstå saldo og forudbetaling.
 - Saldoen på kortet vises kun kort tid på skærmen.
 - Skriftens størrelse på skærmen giver udfordringer.
 - Direkte sollys giver problemer med at læse skærmene på standerne.
- Nogle kunder opfatter, at det kun er DSB, der står bag rejsekortet.
- Se mere på www.rejsekort.dk

Dorthe Hennecke sagde, at man skal tænke på, at når der skal betales for hver rejse - så er det måske nemmere at tage bilen den konkrete morgen, frem for når man har forudbetalt sit pendlerkort. SHe mente, at det var en god pointe - der tænkes mange tanker over, hvordan vi sikrer, at kunderne vælger toget.

Torben Dahl fandt det essentielt, at kunderne fremover får friheden til at vælge - og synes ikke at der skal tænkes mange tanker over, hvordan kunderne "presses" til at bruge toget - det bør være et konkurrencedygtigt produkt. Det er vigtigt at holde fast i løftet til kunderne om, at betalingen for rejserne sker efter forbrug - så pendlerne bl.a. slipper for tilpasning af pendlerkort m.v. op mod ferier.

Bent Gade spurgte om ikke rejsekortet kunne lægges ind i sygesikringskortet? SHe svarede, at vi koncentrerer os om at få systemet til at virke - vi bruger ikke kræfter på at overveje andre "platforme".

Klaus Kofod spurgte til andre rabatter, f.eks. til pensionister? SHe svarede, at det vil blive indarbejdet i kortet. Visse kundetyper vil få et periodelignende kort, f.eks. SU-modtagere.

Herefter gik SHe over til at fortælle om kundetilfredshedsmålingen marts 2008.

Side 10/14

Ser man på tilfredsheden med at rejse med DSB generelt ses det, at tilfredsheden er steget siden efteråret 2007 for alle kundesegmenter. De erhvervsrejsende og rejsende i øst-vest trafikken er de mest tilfredse, mens pendlerne og rejsende over Øresund er de mindst tilfredse.

18.06.2008

Regularitet for alle tog har fra nytår og frem til uge 11, 2008 ligget på 93% - 95%, når der måles på en maksimal forsinkelse på 5,59 minutter.

Der er en entydig sammenhæng mellem tilfredsheden med trafikinformationen på stationen/i toget og regulariteten. Der er relativt høj tilfredshed med informationen - bort set fra tilfredsheden med højtalerinformationen på perronen.

Poul Nygaard spurgte om, hvordan aflyste tog tæller med? SHe svarede, at de ikke tæller med i rettidigheden - men i pålideligheden, altså hvor mange tog gennemføres.

Måles på tilfredsheden med denne rejse fordelt på strækninger ses det, at tilfredsheden er steget på alle strækninger bort set fra Sydbanen og Grenåbanen, hvor tilfredshed er faldet signifikant. **Knud Erik Bendixen** mente, at det kunne hænge sammen med, at vi har indført billetkontrol.

Monica Rixen fremførte, at de viste strækninger svarer til der, hvor man kan tilmelde sig rejsetidsgarantien. Hun var ikke tilfreds med, at man ikke kan tilmelde sig den fulde pendlerstrækning. SHe erkender, at det er sådan, pendleren må vælge, hvilken (del-)strækning man ønsker at tilmelde sig. Det hænger sammen med måden regulariteten måles på.

Herefter gik ordet over til **Knud Erik Bendixen (KEB)**, der orienterede om de nye strækningsansvarlige.

Som et led i DSB's nye struktur er Kort & Godt ikke længere er en del af DSB Salg - til gengæld er togpersonalet kommet tilbage til Salg, sådan at den del af organisationen har det samlede ansvar for kundens rejse fra A til B.

I 2008 debuterer DSB med et nyt begreb: Strækningsansvarlige. Der er udpeget en togpersonaleleder og en forretningsleder for hver strækning, som vil samarbejde om at sikre, at vi lever op til de servicestandarder, vi har sat for strækningen. Vi vil komme med fælles input til køreplaner, tog størrelser m.v. Vi sikrer en lokal tilstedeværelse over for DSB's interessenter, bl.a. pendlerrepræsentanter.

Herefter præsenterede KEB alle strækningsansvarlige ved navn og billede.

Torben Dahl spurgte om det så er de strækningsansvarlige, som pendlerrepræsentanter har dialog med. KEB bekræftede dette og nævnte, at hvis der f.eks. holdes lokale møder, så vil de strækningsansvarlige typisk deltage.

Jørgen D. Rasmussen (JDR) fortsatte med at orientere om de strækningsansvarliges arbejde med stationskvalitet.

DSB Salg har gennem de senere år arbejdet med systemer der kan dokumentere såvel kvalitet som kvantitet i de forskelligartede serviceopgaver, der arbejdes med indenfor billetsalg og stationsservice.

18.06.2008

Vedrørende stationsservice har der været en mere forskellig opfattelse af i hvilket omfang der leveres et godt resultat. Mange af stationerne fremstår generelt rene og pæne, andre mindre pæne og mere snavsede og nedslidte. Udfordringen har bl.a. været, at der ikke har eksisteret noget værktøj, der har kunnet måle eller på anden måde dokumentere kvalitetsniveauet.

Q Rapport Stationer skal derfor være det værktøj, der landsdækkende skal dokumentere servicestandarden og kvaliteten på vores stationer, og i alle tilfælde danne baggrund for opfølgning i forhold til indsats og anvendelse af ressourcer. Målet er at opnå en ensartet høj kvalitet på stationerne.

Hvorfor vil vi måle stationskvaliteten? Det er formentligt på rengøringsområdet, at der opleves den største forskel på standarden. Vi ønsker at dokumentere/synliggøre indsatsen, da kunderne ofte kun vil opleve dette område, hvis det ikke er i orden. Vi vil justere og følge op på indsatsen ift. de målte resultater sådan at vi undgår varierende kvalitet, der tidligere var afhængig af en personlig vurdering/prioritering for den enkelte forretningsleder.

Stationerne bliver vurderet på en skala fra 1 - 5, hvor 5 er det bedste. Målingen foretages af en DSB medarbejder. Den tager udgangspunkt i, hvordan stationerne ser ud på nøjagtigt det tidspunkt, hvor målingen foretages, og giver derfor et rigtig godt billede af, hvordan kunden oplever den enkelte station.

DSB Salg har fastlagt et niveau/en målsætning for servicestandarden, hvilket betyder at det er uden betydning, at det er flere forskellige, der tager disse målinger. Målingerne foretages på større betjente stationer 2 gang om måneden og på ubetjente stationer 1 gang om måneden. Resultatet af målingerne indtastes i et fælles system og udløser en rapport til alle, der er ansvarlige i og omkring en banegård.

Rapporterne viser, om vi lever op til den servicestandard, vi vælger at levere på et specifikt område, og giver os et værktøj til brug i dagligdagen, således at vi kan optimere vores ressourcer og sætte ind, der hvor behovet er. De strækingsansvarlige forretningsledere er ansvarlige for, at målingerne bliver foretaget, resultaterne bliver læst ind i systemet og den nødvendige opfølgning foretages.

Torben Dahl spurgte, om det er DSB's egen vurdering - uden at kunderne bliver spurgt? **Susanne Hejlesen** svarede, at det skal ses i sammenhæng med kundebarometeret. Vi vil ikke kunne få en kunde til at give så detaljeret feedback, som dette system måler på. **JDR** svarede, at man også skal huske, at der måles i forhold til gennemarbejdede servicestandarder - og karaktergivningen er ikke subjektiv, der ligger objektive målekriterier bag.

Torben Nielsen tilføjede, at det er nyt, at vi har lavet et system, hvor vi faktisk kan måle på rengøringsstandarder på stationerne. Det er samtidig en opfølgning på, om medarbejderne udfører den rengøring, de rent faktisk skal. SHe supplerede med, at dette system ikke betyder, at vi får en fælles standard for hvilke faciliteter, der er på

den enkelte station. Det handler om kvaliteten på de faciliteter, der er på den konkrete station. JDR sagde, at DSB's tilbud på de enkelte stationer er fastlagt i trafikkontrakten. Dette system handler om at følge op på, om vi lever op til den konkrete servicestandard.

Side 12/14

18.06.2008

Annemarie Rasch spurgte om, hvor ofte følges op. JDR svarede, at på de store stationer følges op 8-10 gange om året, på de små stationer følges op 4 gange om året. Dels er det omfattende målinger - og dels vil vi prioritere ressourcer til at rette op, hvor det er nødvendigt - frem for at gennemføre endnu flere målinger. Q-rapporten er med til at synliggøre, hvor der er behov for penge til at rette op, f.eks. Kolding Station.

Sidste oplægsholder i år var **Per Elggard (PE)**, der orienterede om planerne for det kommende køreplansskifte 11.januar 2009.

Det bliver et mindre skifte med ændringer primært på Sjælland.

Hovedelementerne er:

- DSB First overtager Kyst- og Øresundsbanen
- Kortere rejsetider i fjerntrafikken
- Ny struktur i eftermiddagstrafikken på Sjælland
- Yderligere overvejelser, bl.a. flere InterCityLyn
- Sporarbejder i 2008 og 2009
- Varmeplan Sydbanen

Kyst- og Øresundsbanen, der sker ikke de store revolutionerende ting. Køreplanen beholder sin nuværende struktur, med nogle minutjusteringer, det hurtige system får stop i Rungsted Kyst, i myldretiden forlænges Nivå-systemet til/fra Helsingør og der bliver færre særlige myldretidstog.

Der kommer kortere rejsetider i fjerntrafikken. Rejsetiden reduceres mellem København og Århus med 5-7 minutter for InterCity og InterCityLyn. Det betyder at ca. halvdelen af den ekstra rejsetid, som blev indlagt i køreplanen K2007, er fjernet. Det er en vurdering, hvor meget af den ekstra rejsetid, der blev lagt ind i K2007, man vil trække ud af køreplanen igen. Samtidig har Banedanmark ønsker til visse tidstillæg i køreplanen.

Eftermiddagstrafikken på Sjælland ændres, som en del af GTA-køreplanen:

- Eftermiddagsmyldretiden omlægges og køres ens med dagtimerne/systemtiden - med enkelte supplerende tog
- Minutjusteringer på Nordvest- og Sydbanen
- Hurtigere rejsetider, primær på Sydbanen
- På Lille Syd erstattes de to gennemgående eftermiddagstog med en ren 1/2-timesdrift frem til ca. kl. 18. De direkte morgentog køres fortsat

Poul Nygaard undrede sig over, hvordan man kan gennemføre de hurtigere rejsetider på Sydbanen i fh.t. dagens køreplan. PE svarede, at det skulle være muligt i jf. køreplanssystemet.

Monica Rixen undrede sig over, at der bliver lang opholdstid på Hovedbanegården, inden toget fortsætter til Nørreport, det betyder, at der bliver samlet længere rejsetid. **Torben Nielsen** opfordrede til, at de konkrete kommentarer bliver meldt ind ad de rette kanaler, så tager regionen en drøftelse med køreplanfolkene.

18.06.2008

PE orienterede om yderligere overvejelser om flere lyntog mellem København og Århus i weekenden samt mindre justeringer i aftentimedriften på Nordvestbanen.

Resten af 2008 vil der være sporrenoveringer i Østjylland, på Kystbanen og Nordvestbanen. På Kysten bliver der over en 6 ugers periode en særlig køreplan, herudover kommer der nogle weekendarbejder. På Nordvestbanen udgives også en særkøreplan. **Torben Nielsen** supplerede med, at det er aftalt, at Odsherredsbanen venter på erstatningsbusserne i weekenderne, hvor der er mange fritidsrejsende

PE fortsatte med at fortælle om sporrenoveringer i 2009 kommer til at foregå på Sydbanen og Svendborgbanen. Renoveringen af Sydbanen kommer til at gå ud over Lille Syd, der vil blive benyttet som omfartsbane for Sydbanens tog i uaktuel (myldretids-)retning. Der kigges på forskellige alternative muligheder for at gennemføre trafikken.

Vi finder det beklageligt, at Svendborgbanen nu skal lukkes igen - og at arbejdet ikke blev gjort færdigt i forbindelse med den store renovering af banen. Det hænger sammen med Banedanmarks økonomiske bevillinger. Banedanmark er i en situation, hvor de er nødt til at prioritere, og det kan medføre, at der må gennemføres mere kortsigtede løsninger som f.eks. ombytning af højre og venstre spor, det giver jævn slidning af sporet.

Banedanmark har meddelt, at der er risiko for varme skinner på Sydbanen. Varmeplanen er blevet væsentligt reduceret i fh.t. 2007, da Banedanmark har lagt meget ekstra ballast ud og skiftet mellemjern. Særkøreplan kan hentes på stationerne og på www.dsb.dk. Vi forventer kun at kunne få varmeproblemer på Sydbanen og så enkelte dryp mellem Århus og Aalborg. Grundet rummelige tidstillæg i køreplanen forventes det ikke at medføre nogen væsentlige forsinkelser.

På Sydbanen vil man, afhængig af varmevarsler fra Banedanmark, tage nogle af hurtigtogene ud. **Poul Nygaard** spurgte, om man så gør stoptogene længere. PE svarede, at detaljerne i materieldisponeringen endnu ikke er fastlagt. Generelt er DSB i en anstrengt materiel situation, og der pågår forskellige drøftelser med DSB First om spørgsmålet.

Dorthe Hennecke påpegede problemer med prikker i køreplanen. **Susanne Hejlesen** svarede, at der arbejdes ihærdigt på at finde en løsning med udgangspunkt i analyser af passagerstrømmene. Vores primære tanke er, at i InterCity vil vi helst sælge sædrene til de lange rejser.

Steen Grode efterlyste, at pendlerrepræsentanterne inddrages via e-mail m.v. da vi har stor viden om passagerstrømmene.

Bent Gade spurgte, og det er rigtigt, at alt blå materiel skal skrottes. PE svarede, at det også er tanken, men først når de leasede dobbelt-dækker er på plads. Men DSB ønsker at udfase blå materiel hurtigst muligt.

Bent Gade oplyste, at de bagerste vogne låses af, det betyder at der skal gås langt på perronerne. **Steen Grode** har også oplevet, at kunderne har været låst inde i toget, når det ankommer til stationen. **Torben Nielsen** bad om at sådanne oplevelser indmeldes til strækningsslederne, så vi kan få rettet op på forholdene.

Monica Rixen fortalte, at hun sjældent oplever, at der kommer personale igennem toget. Derfor kan man heller ikke få rettet op på aktuelle forhold i toget om f.eks. varme m.m. **Torben Nielsen** bad om, at det også bliver sendt det ind til strækningsslederne.

Klaus Kofod har flere gange oplevet, at togføreren fløjter afgang før køreplanens afgangstidspunkt, derfor kan kunderne opleve ikke at kunne komme ind i toget til afrejetidspunktet. **Torben Dahl** foreslog, at der ikke fløjtes afgang før det tidspunkt, der står i køreplanen. **Torben Nielsen** tager det med hjem og kigger på det.

Annemarie Rasch fortalte, at hvis kystbanen er forsinket, så skal man skifte på hovedbanen. Hun har mange gange oplevet, at perronguiderne oplyser forkert perron - og derfor løber kunderne frem og tilbage. **Torben Nielsen** svarede, at det naturligvist ikke er tilfredsstillende, men det er Banedanmark, der fordeler sporene til togene. Og der kan komme hurtige ændringer, når tog aflyses. Vi vil tage spørgsmålet op med kommandoposten.

Bodil Ostermann sagde, at flere har klaget over, at når tog aflyses fra Østerport, og derfor starter på Hovedbanegården, så oplyses det så sent på Østerport/Nørreport, at man ikke kan nå at tage S-toget til hovedbanen, så man kan nå at skifte. **Torben Nielsen** svarede, at det må vi rette op på i trafikinformationen. **Susanne Hejlesen** henviste også til den uddannelsesindsats, der skal iværksættes til trafikinfomedarbejderne.

Susanne Hejlesen sluttede herefter af med at takke for et rigtigt godt pendlertræf. I 2009 vil vi prøve at lægge det lidt tidligere omkring ultimo april/primomaj.

En særlig tak til Klaus Kofod og Dorthe Hennecke, der stopper som pendlerrepræsentanter.

Alle ønskes en god sommer - og husk at bruge de strækningsansvarlige.

Efterskrift:

Jeg vil også gerne takke for et godt træf og et godt og inspirerende samarbejde de forgangne år. Fra 1. august overgår jeg til DSB's rejsekortprojekt for at koncentrere mine kræfter her.

Bedste hilsner Tina