

Landsdækkende Pendlertræf 2011

Deltagerliste, Pendlertræf 2011

Anja Puggaard, Hedehusene - København
Anne Kjellerup, Korsør - København
Bente Ellis Thomas, Borup - København
Bent Gade, Viby Sjælland - København
Bror Arnfast, Skive - Århus
Danny W. Pedersen, Roskilde - København
Elsa Munk Rasmussen, Holbæk - København
Helge Poulsen, Kolding - København/Padborg
Jacob Bang Jensen, Svendborgbanen
Jan Jensen, Vordingborg - København
Jesper Røpke, Glumsø - København
John Ole Rasmussen, Grenåbanen
Michael Randropp, Kystbanen
Monica Rixen, Lille Syd
Nis J. Vind Larsen, Kalundborg - København
Rasmus Møller Selsmark, Sorø - Roskilde

Fra DSB:

Over Dahl Kristensen (kun fredag), Planlægning & Trafik, Vicedirektør
Mogens Jønck (kun lørdag), Kommerciel direktør
Anne-Lise Bach Sørensen, Salgsdirektør
Per Elgaard, Planlægning & Trafik
Niklas Kohl (kun fredag), Planlægning & Trafik
Johannes P. Bøggild, DSB Kommunikation
Niels-Martin Methmann, DSB Kommunikation
Torben Jørgen Nielsen (kun lørdag), Kundecenterchef
Karen Rønberg, Regionchef Sjælland
Jørgen Dyrendal Rasmussen, Regionschef Jylland/Fyn
Peter Witthøft-Rasmussen, Strækningensansvarlig
Michael Neistrup, Strækningensansvarlig
Anne Hermansen, Strækningensansvarlig
Jesper Hinrup Kristensen, Product Manager

Fra Forbrugerrådet:

Claus Jørgensen

Afbud:

Hans Nydam Buch, Havdrup - København
Henrik Hvidesten, Ringsted - København
Henrik Larsen, Nykøbing F - København
Ingegerd Riis, Lundby - København
Jens Bengtsson, Hvalsø - København
Ole Christiansen, Århus - Skanderborg - Silkeborg
Poul Struve Nielsen, Trekroner - København
Steen Schultz-Petersen, Næstved - København/Hellerup
Torben Dahl, Vejle - Århus

DSB Salg

11. marts 2011

DSB Salg
Fjern- og Regionaltog
Product Management
Sølvgade 40, opgang E,
vær. 314/316
DK-1349 København K

Mobil 24 68 95 04

jhk@dsb.dk

www.dsb.dk

Afsender Jesper Hinrup
Kristensen, Product Manager

Reaktioner på ønske om indhold på kommende pendlertræf:

Side 2/30

De indkomne forslag har jeg forsøgt at gruppere i forhold til at vi har Ove Dahl og Mogens Jønck på dagsordenen.

Spørgsmål stillet af:	Produktion hhv. logistik	Besvares på seminar af:
Elsa Munk Rasmussen Pendlerklubben Holbæk	Vi er blevet lovet IC3 på Nordvestbanen nu forlyder det at det bliver dobbeltdækkere	Ove Dahl
Nis Larsen, Nordvest, Kb	Konkurrerende selskaber, hvad betyder det ?	Ove Dahl
Jan Jensen, Vo	Er der tilstrækkelig kapacitet med det materiel der er til rådighed i dag, uanset om det er DSB eller andre operatører, der skal betjene pendlerne på den ene eller anden strækning i fremtiden.?	Ove Dahl
Rasmus Møller Selsmark	Det virker uhensigtsmæssig at kapaciteten ikke udnyttes optimalt (SJ), især hvis det betyder at pendlerne skal stå op i DSB tog. Vil det være muligt at få lavet en plan B i tilfælde af problemer, så vi ved hvad vi har at rette os efter?	Ove Dahl
Jacob Bang Jensen	Svendborg banen mange aflysninger og manglende fokus på kundeforhold/forbindelser	Ove Dahl
Bent Gade	DSB´s materiel situation, investeringer i nyt materiel	Ove Dahl
John Ole Rasmussen, Grenå	Hvad betyder det at DSB overtager Odderbanen?	Ove Dahl
Torben Dahl, Vejle	Togenes indretning, hvorfor er pendlerne aldrig med på råd Informationspolitik: hvorfor snakkes der så ulideligt meget i togets højttalere, når der ikke er brug for det, men sjældent når det sker? Hvorfor er skiltningen i togene så upræcis? Hvorfor er stationernes tog oplysninger upræcise og indbyrdes modstridende? Rettidighed: Hvorfor tror DSB at rettidighed er det eneste saliggørende? Hvorfor skal togene helst køre før tiden?	Ove Dahl

	Hvorfor skal enhver korrespondance mellem togene brydes ved mindste forsinkelse?	
Danny Pedersen, Ro	Mulighed for bedre plads til cykler i togene	Ove Dahl
	Kommercielle forhold	
Nis Larsen, Nordvest, Kb	Konkurrerende selskaber, hvad betyder det?	Mogens Jønck
Ingegerd Maria Riis, Lundby	Rejsekort, status, betydning for pendlere	Mogens Jønck
Rasmus Møller Selsmark	Hvilket produkt forventer vi som pendlere og stemmer det overens med DSB's produkter? Hvad gør vi i tilfælde af udlicitering af strækninger? Kan man f.eks få fælles pendlerkort?	Mogens Jønck
Helge, Kd	Konkurrence på skinner og billetsamarbejde	Mogens Jønck
	Øvrige ønsker	
Nis Larsen, Nordvest, Kb	... Styr taletiden ellers Så gerne Flemming Damgaard Larsen og Magnus Heunicke deltage ... Opdatering af DSB hjemmeside i relation til pendlerklubber	Ordstyrer Der inviteres ikke politikere Jesper Hinrup
Rasmus Møller Selsmark, Sorø	Kommunikation med DSB Vision for Pendler netværk?	Jesper Hinrup
Henrik Hvidsten, Rg	Afstemning af forventninger pendlere/DSB til begrebet pendlertalsmænd hhv. dette seminar	Jesper Hinrup
Henrik Larsen, NF	Rygning Nørreport Ryggeforbud tunneller	Mogens Jønck
Jacob Bang Jensen, Svg	Inviter en fra BaneDanmark	Inviteres ikke denne gang
Claus Jørgensen, Forbrugerrådet	... Kundeambassadør, hvilken rolle får han/hun? ... Passagerinformation ved forsinkelser, aflysning ? ... Rejsetidsgarantien, information til kunder, pendlere på stationer og i tog	Mogens Jønck Ove Dahl Mogens Jønck
Danny Pedersen, Ro	Forbedring af forholdene for cyklist pendlere, således at pendlere har adgang til cykelstativer tættest på togene	Ove Dahl

Dato	tid	tema	Hvem
11.03.2011	17.15-17.25	Velkomst og mål	Anne-Lise
11.03.2011	17.25-19.25	Køreplan 2010,2011 og 2012, udfordringer, vidensopsamling	Ove Dahl
11.03.2011	19.45	Middag	
12.03.2011	08.30-10.30	Fremtidens DSB hvad betyder det for pendlerne	Kommerciel direktør Mogens Jønck
12.03.2011	10.30-10.40	Pause	
12.03.2011	10.40-11.10	Hvordan kan vi optimere samarbejdet/Kommunikationen	Jesper Hinrup
12.03.2011	11.10-12.00	Dialog med de strækingsansvarlige, Hvad kan vi gøre bedre?	
12.03.2011	12.00-12.10	Opsamling	Anne-Lise
12.03.2011	12.10-13.00	Frokost	

Referat af pendlertræf 2011:

Anne-Lise Bach Sørensen indledte med at byde alle deltagere velkommen til Pendlertræf 2011.

Til dette års pendlertræf var der mange nye ansigter i pendlertalsmand kredsen, og derfor blev der foretaget en kort præsentationsrunde.

Herunder også velkommen til forbrugerrådets Claus Jørgensen.

På baggrund af de emner pendlertalsmændene havde indmeldt på forhånd inden pendlertræffet, så havde DSB sammensat en dagsorden, som skulle gøre at alle spørgsmål undervejs kunne blive besvaret.

Denne måde at få pendlertalsmændene til at sætte dagsorden blev der kvitteret positivt for.

Køreplan 2010, 2011 og 2012:

Første punkt på dagsorden foregik som en paneldrøftelse med Ove Dahl Kristensen og Niklas Kohl. Udover at svare på de konkrete spørgsmål fra pendlertalsmændene kom de ind på en evaluering af K10, status her og nu på K11, og til sidst gennemgik de nuværende planer for K12.

Ove Dahl indledte med at fortælle at DSB i denne forsamling også ville svare på spørgsmål omkring BaneDanmark, således at det er tydeligt at vi står sammen om trafikafviklingen.

“Vi tager her vare på den samlede kundeoplevelse, uanset om det er DSB eller BaneDanmark, der har leveret”. Vi har en samarbejdsaftale på såvel rettidighed som trafikinformation, som er udtryk for at vi følger samme kurs, og tager ansvar i fællesskab!

Efter dette skiftedes Ove Dahl og Niklas Kohl til at svare på de indmeldte spørgsmål, og deraf blev der naturligvis også afledt svar på en del andre spørgsmål.

Elsa: Vi er blevet lovet IC3 på Nordvestbanen nu forlyder det at det bliver dobbeltdækkere?

Ove/Niklas: Vi har helt sikkert ikke for mange tog og vi har endnu ikke fået de IC4 som vi skulle. De blå vogne blev alle udfaset på én gang, og de kommer helt sikkert ikke tilbage. Dette betyder at der stadig i nogle år vil køre dobbeltdækker på Nordvestbanen, men det vil gradvist blive færre og flere IC3 vil komme til at køre på strækningen.

Vi vil prøve at forhandle hjemsendelsen af de 67+45 dobbeltdækkere, da vi har behovet og kunderne generelt er godt tilfredse med dem, og de indeholder mange siddepladser.

Ove: Forsinkelse på IC4 materiel fra august til december. Typegodkendelsen af at måtte køre IC4 sammenkoblet trak ud fra aug. til dec..

Jan: Der er et stort kapacitetsproblem på tog 1245 afgang kl. 16.44 fra København H mod Vordingborg fordi der kun er 3 vogne mod normalt 4 vogne og folk står op. Standard pendlerne har også betalt for at sidde ned?

Ove/Niklas: Vi følger op/nedformeringer tæt herunder udnyttelsen af DSB 1´

Nis: Der mangler stadig varme på dobbeltdækker ved sammenkobling af gamle og nye dobbeltdækker vogne?

Ove/Niklas: Problemet skulle være løst, men det følger vi op på.

Bent Gade: IC4 leveres såvidt jeg ved med 2-3 togsæt pr. måned, men det betyder jo ikke de kommer i drift?

Ove/Niklas: Nej, vi har en efterfølgende ombygningsperiode af IC4.

Anja: Der er pladsproblemer i IR4? Jeg har oplevet at blive smidt ud af vogn 21, selvom jeg havde gyldig billet?

Ove/Niklas: Vi har ikke så mange pladser på DSB 1´ lokalt på Sjælland, så der kan mangle klar kommunikation om hvor man må sætte sig på DSB 1´ som pendler. Det er KUN vogn 11 der har DSB 1´ i IR4, så vogn 21 er standard så her må man gerne sætte sig.

De IR4 togsæt der brændte i Fredericia gør ondt på os. Vinteren har også været lang og svær, men eksempelvis har tyskerne haft større problemer end os.

Anne: Er det en mulighed for at køre på DSB 1´ som pendler, hvis der ikke er plads på standard?

Ove/Niklas: Nej, men togpersonalet har kompetencen til at vurdere situationen, men der er jo kunder der har betalt for DSB 1´.

Side 6/30

Anja: Okay, men togpersonalet kommer jo ikke igennem toget når toget er fyldt!

Ove/Niklas: Nej, nogle gang indhenter virkeligheden os desværre.

Nis: Konkurrerende selskaber, hvad betyder det?

Ove/Niklas: Vi kender ikke præmisserne for mere konkurrence på skinnerne, men vi forventer mest i Øst/Vest trafikken. Lige nu er der SJ på strækningen København-Odense, DSB ville gerne selv udnytte kanalen, men byder konkurrence velkommen!

Bror: Forventes at nye operatører bliver en del af Rejsekortet?

Ove/Niklas: Formentlig er det et valg en anden operatør kan gøre, men det må være politisk.

Bent: Hvad skal der ske omkring konkurrencen med DSB's togmateriel?

Ove/Niklas: Det er klart at en opsplittning af en given materiel "pulje" kan give anledning til bekymring, idet muligheden for at udnytte det optimalt forsvinder.

Danny: Det er lidt mærkeligt at SJ & DSB ikke kan have et billetsamarbejde ift. at Arriva & DSB har et billetsamarbejde?

Ove/Niklas: Det er fordi at billetsamarbejdet følger to forskellige regelsæt efter dansk lovgivning. DSBs kørsel er såkaldt Offentlig Service trafik, mens SJ's er såkaldt Fri trafik.

Danny: Det virker som om at markedsføringen vil mere end DSB kan præstere rent kapacitetsmæssigt?

Jan: Der er alt for mange stående passagerer

Ove/Niklas: Det er rigtigt at efteråret ikke har været okay, og det ville dejligt at have lidt mere togmateriel.

Michael: Gør det bedst muligt med den kapacitet DSB har, men der kunne laves en økonomisk kompensation f.eks. via Pendler Rejsetidsgarantien på et nyt parameter der hedder nedformeringer eller materielreduktion.

Ove/Niklas:

Det er et konkret forslag, og en spændende diskussion, for hvem har materiellet og hvor i landet det udnyttes bedst? Vi tager forslaget med tilbage.

Helge:

SJ optager pladsen på skinnerne, og vi kan ikke benytte X2000 toget med DSB billetterne. Det giver ingen mening.

Ove/Niklas: X2000 kører i fri trafik ikke udbudt trafik, hvilket betyder at der som udgangspunkt ikke er billetsamarbejde.

SJ er i gang med at prøve det af, og så må vi se hvad de beslutter, men DSB udnytter gerne selv kanalen.

Anne:

DSB efterlader passagerer stående på perronen fordi de ikke kan komme ind i toget. Vi skal på arbejde! Ingen forsinkelse ses af statistikken, men vi må vente til næste tog. Togpersonalet tæller ikke passagererne når togene er overfyldte, for de kan ikke komme igennem.

Ove/Niklas:

Vi ønsker bestemt ikke at efterlade passagerer på perronen, og togpersonalet tæller i disse ekstreme situationer ikke hvert enkelt, men foretager et velkvalificeret skøn, og så ved vi også godt at den pågældende afgang er overbelagt.

Jacob: Svendborgbanen har en god regularitet, men husk at delaflysninger også tæller med. Eks. Odense-Ringe, toget vender i Årsløv, og så står man og glør i Svendborg Vest. Hvis der er folk der skal nå en færge, så er det galt med delaflysninger og de bør også tælle i statistikken. Problemerne opstår som regel i Stenstrup & Kværndrup. Informationen i toget mangler og når man sidder i toget kan man ikke høre hvad der siges i højtalerne på perronen.

Ove/Niklas:

DSB generelle driftsstabilitet:

	<u>Rettidighed</u>	<u>Pålidelighed</u>
2010:	89,7	97,6
2011:	89,5	97,5

Ove: Præget af 3 måneders hård vinter i 2011.

Tilsvarende driftsstabilitet på Svendborgbanen:

	<u>Rettidighed</u>	<u>Pålidelighed</u>
2010:	97,0	96,9
2011:	95,6	95,1

Ove: Præget af delaflysninger og signalproblemer
Vi må leve med signalfejl.

Rasmus:

Vedrørende SJ på skinnerne bør vi som pendlertalsmænd nok etablere et forum kun med politikerne og os pendlertalsmænd.

At vi som pendlere skal bestille pladsbillet er en uheldig udvikling. 50% af henvendelserne til os pendlertalsmænd går på at der mangler togsæt og plads i toget. Har I ikke overblik over pladsproblemerne og hvor store togene har været?

Ove/Niklas: Vi ved godt hvor store togene rent faktisk var. Der er overvejelser om en funktion der kan vise pendlerne at der er pladsproblemer på bestemte afgangse.

Vi kan dog ikke tænke ledige pladser på toget før det er afgået fra udgangsstationen, og derfor kan en sådan funktion ikke lige nu være dynamisk undervejs. Jo tættere på den enkelte station jo sværere er det.

Claus:

Kort spørgsmål: Findes ikke en mulighed for at følge rettidigheden i myldretiden?

Michael:

Jo, bl.a. findes der en applikation til smartphones der hedder Toginfo.

Det er bare ikke muligt som pendler at se på min togafgang om der er nedformering, og det værste er at man ikke har en anden mulighed.

Anne:

Landets Puls: Virker ikke med nye styresystemer på din Pc?

Ove/Niklas: Det må vi hjem og undersøge nærmere sammen med BaneDanmark.

Bent: DSB's matriel situation og investeringer i nyt matriel?

Ove/Niklas: Der vil stadig mangle matriel til pendlerne nogle steder.

Vi må erkende at vi er lidt overhalet af udviklingen og rejsevæksten generelt.

Vores bedste mulighed lige nu er at lade være med at sende dobbeltdækkeren retur.

De får også flotte karakterer af kunderne.

Der skal være dobbelt så mange passagerer i 2030, og derfor skal vi i gang med at se os omkring efter flere tog.

Et er sikkert at fremtiden betyder vi køber elektriske tog. Der er også flere leverandører at vælge imellem.

Vi får helt sikkert brug for dem i 2018, men allerede i 2015 er der behov for dem.

Nordvestbanen bliver dobbeltsporet i 2015.

En udfordring at politikerne ikke har villet investere i infrastruktur de sidste 100 år.

John: Hvad betyder det at DSB overtager Odderbanen?

Ove/Niklas:

DSB overtager driften af Odderbanen, og dermed bliver strækningen betjent af nye Desiro tog. Aftale med Midttrafik, vi kører for dem i K12.

½ times drift med Desiro, og 2 ekstra tog om morgenen og eftermiddagen.

Svar på spørgsmål fra Torben Dahl: (han var ikke selv tilstede)

Ove/Niklas: Rettidigheden er prioriteret højt, men der er forskellige opfattelser af begrebet. Togene skal ikke køre før tiden, men dørene skal lukke lidt før for at komme afsted til tiden.

Vi er f.eks. betydeligt mere skarpe fra København H, hvor et forsøg med særligt fokus på netop afgangsproceduren har betydet store forbedringer.

Den dag vi har flere kundeklager over at vi kører før tiden, end kører forsinket, så skal vi nok lave det om.

Vedrørende upræcis skiltning i togene:

Vi må indrømme at vi ikke har haft ordentlig styr på vores data i togene, men i år har vi tiltag der sikrer en bedre kvalitet.

Anja:

Generelt ville det være dejligt med undervejs meldinger på hvad I arbejder på.

Ove: God idé, som vi gerne vil forfølge.

Danny: Mulighed for bedre plads til cykler i togene?

Ove/Niklas: Flere cykler i togene afhænger meget af matrieltype og indretningen.

Fokus på luksuriøs indretning imellem Århus-København.

Flere cykelpladser i regionaltogene er en mulighed, men pladsen bruges til mange forskellige ting.

Vi skal have det med i overvejelserne ved køb af nye tog, og indretningen af kommende tog.

Det er i hvert fald tankevækkende at S-tog har den succes med gratis cykler.

Bente:

Kunne der ikke gøres noget ved de aflåste døre, for står du uheldigt placeret på perronen, så betyder at du ikke når toget.

F.eks. er der mange ældre der ikke når at komme ind på København H.

Ove/Niklas: Vi vil gerne se på hvad der kan gøres, men det er en økonomisk vurdering, idet anledningen til de aflåste vogne hænger sammen med bemanningen.

K11:

Ove/Niklas gennemgik hurtigt de mange forbedringer i den nuværende køreplan for 2011. Der vil ikke komme nær så mange nye ændringer i køreplanen for 2012.

Bror: Er I klar over at en konsekvens aflydt af lyntogsforbindelserne betyder at forbindelserne til/fra Struer betyder 25 minutters ventetid i Langå?

Ove/Niklas: Den kigger vi nærmere på, og regionschef Jørgen D. Rasmussen undersøger konkret.

Første kig på køreplanen for 2012:

Side 10/30

Bemærk venligst at nedenstående ikke er vedtaget endnu!

Forbedringer i den nuværende køreplan

Hurtigere InterCity og InterCityLyn

- De direkte tog til København fra Struer/Herning og Struer/Viborg flyttet fra InterCity til InterCityLyn, ca. 20 min. hurtigere til København
- Hurtigt morgentog fra Sønderborg genindført, 18 min. hurtigere til København

Flere InterCity og InterCityLyn

- Direkte tog København – Flensburg
- Et Nonstop lyntog forlænges til/fra Aalborg
- Flere direkte InterCity tog mellem Esbjerg og København
- Flere InterCityLyn kører til/fra Kastrup lufthavn

Forbedringer i Jylland og på Fyn

- Omlagt trafik i Østjylland med mange direkte moderne tog mellem Aarhus og Esbjerg hele dagen
- Nye myldretidstog i trekantsområdet
- Nattog på Svendborgbanen
- Velkommen til moderne Desiro-togsæt på Grenaabanen

Forbedringer på Sjælland

- Dobbelt så mange afgangse til/fra Sorø
- Flere Pendler-lyntog til/fra København – også om fredagen.
- Flere afgangse til/fra Trekroner, 1 tog mere i timen i alle dagtimer
- Farvel til de "kongebå" vogne

Køreplanen for 2012 i overskrifter

Regionaltog, Sjælland

Regionaltog, Jylland

Regionaltog, Vestfyn og Svendborgbanen

Aarhus Nærbane

Større sporarbejder i 2012

Forslag til flere tog på Sjælland

Side 11/30

Ringsted-systemet

Forslag om ½-times drift mellem myldretiderne mandag-fredag
(Ændrede køreplaner for godstog betyder ca. 25/35 min. mellem togene)

Non-stop regionaltog fra Roskilde

Non-stop toget kl. 7.17 til Østerport afventer analyse fra prøveperioden

Nyt tog fra Borup til København

Skitse til nyt regionaltog fra Borup afgang ca. kl. 7.54, og non-stop fra Roskilde, ankomst København H kl. 8.33

Forslag til forbedringer i Jylland

Forslag om flere nattog

Mellem Aarhus og Aalborg nat efter fredage og lørdage.

Afg. Aarhus	23.26	0.32	2.00	4.18
Ank. Aalborg	1.00	2.06	3.34	5.52
		NYT	NYT	
Afg. Aalborg	23.18	0.05	1.28	5.18
Ank. Aarhus	0.56	1.43	3.06	6.52
			NYT	(lør)

Et nærbanetog fra Hobro

Afgang fra Hobro kl. 7.40 til Lindholm. Fra Skørping kører toget i det almindelige nærbane-system

Flere direkte InterCity til/fra Esbjerg

I alt 8 nye direkte tog mellem København og Esbjerg udfylder de nuværende "huller" i timedriften.

4 regionaltog om eftermiddagen bliver erstattet af de direkte InterCity tog.

Svendborgbanen

Bedre skiftetider til/fra Svendborgbanen

Svendborgbanen flyttes 8 minutter tidligere for bedre skiftetider i Odense til/fra InterCity og InterCityLyn.

Som 1. etape af indsættelse af nye IC2-tog, forventes enkelte tog kørt med de nye IC4-tog.

Vestfyn

Justeret struktur på Vestfyn

Vi ser på mulighederne i 2012 for at opfylde ønsket om at koble Vestfyn togene med InterCity togene i Odense i et antal timer.

Som 1. etape af indsættelse af nye IC2-tog, forventes enkelte tog kørt med de nye IC4-tog.

Aarhus Nærbane ser dagens lys

DSB og Midttrafik har indgået aftale om samtrafik fra 1. oktober 2011

Direkte tog mellem Odder og Hornslet/Grenaa med Desiro-togsæt.

To såkaldte skoletog vil fortsat køre med Odderbanens nuværende Y-tog.

Den nye samlede køreplan betyder at Odderbanen får flere tog alle ugens dage, især søndage

Større sporarbejder i Jylland i 2012

Aalborg – Frederikshavn

Sporene skal fornyes. Op til 4 måneder med sporarbejde i sommermånederne. Det overvejes fortsat hvordan sporarbejdet skal tilrettelægges.

Hobro – Skørping

Banen er lukket formentlig i uge 42 pga. bro- og sporarbejder.

Aarhus – Hørning

Kun kørsel på ét spor 2 uger i november pga. broarbejder.

Større sporarbejder i Københavns-området

Anlæggelse af Nordhavnsvej

Begge spor lukket Hellerup - Østerport i ca. 35 dage omkring august. (S-banen lukket Svanemøllen-Hellerup i juli)

Side 13/30

Nye spor København H - Ny Ellebjerg

Trafikken påvirkes på- og omkring København H i juli og august.

København - Østerport

Begge spor lukket 9 dage omkring påsken mens nogle sporskifter udskiftes.

Ekstra spor mellem Lejre og Vipperød

Strækningen mellem Roskilde og Vipperød lukket i ca. 3 sommermåneder

Kommentarer til K12 fra pendlertalsmændene:

Jesper Røpke:

Et meget tidligt tog fra Glumsø er ønskeligt. Bliver det en mulighed i K12?

Niklas: Vi kender godt dit ønske, men det er ikke en overvejelse i øjeblikket.

Anne:

Korsør har ingen regionaltoget. Lyntog kører forbi – en nødplan er ønskelig ved store driftsmæssige problemer med IC?

Ove/Niklas: Vi skal selvfølgelig sørge for at Korsør er betjent, men det er heldigvis sjældent at IC forbindelserne svigter.

Monica: Hvornår får vi nye tog på Lille Syd?

Ove/Niklas: Kompliceret spørgsmål efter tankerne der var om udbud, og så er der også signaludfordringer.

Ove Dahl Kristensen fortalte herefter om et nyt mere præcist målesystem TPP. Målemetoden i dag med rettidighed (efter 6. min) og pålidelighed er ikke logisk og præcis nok. Der har også været mest fokus på rettidigheden i forhold til pålideligheden, og det hjælper jo ikke at vi bliver bedre på rettidighed, hvis vi til gengæld aflyser flere tog.

Svaghederne ved det nuværende målesystem er f.eks. følgende:
Tøgenes ankomst måles ofte lidt udenfor perronen i stedet for ved selve perronen, det måler kun 43 største stationer og hvert tog tæller lige meget i systemet.

Derfor er TTP (Total Passenger Performance) et meget bedre og mere præcist system.

Alle skal nu først forstå og anerkende at det er det rigtige system – bl.a. skal Transportministeriet godkende det.

Vi skal måle på sekunder og målet er at gennemsnittet for forsinkede tog skal reduceres fra 200 sekunder til 100 sekunder fra 2010 til 2020. Hvert sekund tæller!

Det bygger på et meget avanceret GPS system som kan måle togets placering. I 2010 har vi sideløbende brugt systemet, og gennemsnittet er udregnet til 248 sekunder i TTP.

Ove udtaler retorisk, at det er meget godt med et nyt mere præcist system, men det bliver togene jo ikke mere præcise af.

Nej det er rigtigt, men det giver forhåbentlig en mere korrekt og ens oplevelse af forsinkelserne kunderne og DSB imellem.
DSB har en fælles målsætning med BaneDanmark.

Hvis det her med TPP lykkes, så skal man som kunde kunne slå det op på nettet. Systemet tager også højde for hvor mange passagerer der stiger af.

Målsætningen er at få TPP til at køre fra 1/1-2012, og dermed være det anvendte målesystem.

Fremtidens DSB – hvad betyder det for pendleren? v/Mogens Jønck:

Pendlerne ER kernen for DSB. Jer pendlere skal vi prøve at adressere mere i fremtiden. Det er forholdsvis nemt at kigge ind i fremtiden, men svært at realisere.

Den rejse DSB har været på, og den vi fortsætter!
Først strategien sporskifte 2010, og nu frem til 2018 den såkaldte DSB+
DSB har været og er fortsat på en rejse mod løbende forbedringer til glæde for kunderne!

2007-2010

2010-2018



Historikken:

- ... Vi har store arkiver om hvordan DSB bliver beskrevet.
- ... Vi lå ned i 2006.
- ... Vi var i ubalance med vore kunder.

Vi skal være kundens naturlige valg (er taget på huset i sporskifte 2010).

De 4 vægge i huset er det bærende for virksomheden.

Disse 4 målsætninger var noget vi skulle levere på!!

Erkendelse af at der er forskel på kunder. Geografiske forskelle af hvilke transport der efterspørges i Jylland og centrum af København.

Vigtig for DSB med et godt omdømme.

Dårligt omdømme gør at det er svært at skaffe gode medarbejdere.

Energien skal så bruges på at forklare os i stedet for at bruge den på at forbedre os.

Konkurrence på hjemmebanen betyder at vi var nødt til at være dygtige på udebane.
DSB er størrelsesmæssigt stadig de små i Europa. Eks. DB og SNCF er de store og set i det perspektiv er vi på et højt niveau, selvom det i fodbold kan sammenlignes med at FC Barcelona møder Horsens.



Sporskifte2010 - målsætninger



August 2010 - vi har nået alle målsætninger



Side 17/30

**Nyt mål:
Kundevækst på 5% i
2. halvår 2010**

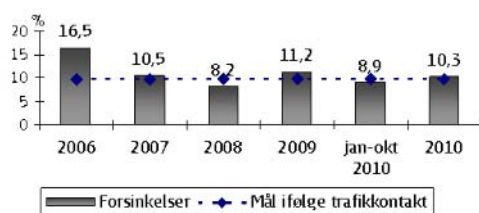
August 2010 nåede vi målene!

Det er aldrig før lykkedes os, at flytte os så hurtigt.

Højere kundetilfredshed var en forudsætning for at vi reelt kunne fejre det, og at flytte sig bare 0,1 på nedenstående skala er en stor forbedring.

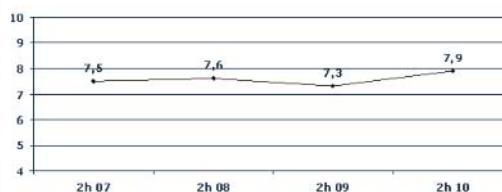
Flere tog til tiden...

Fjern- og regionaltog
- forsinkelser i 2006-2010



...og mere tilfredse kunder

Kundetilfredshed – Fjern- og regionaltog



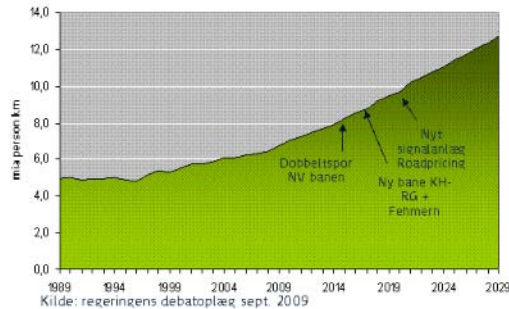
Men der er stadig behov for yderligere forbedringer!

Mogens: Forsinkelser er et sektorproblem (tog), men DSB har bedre regularitet end andre jernbaner.

Fremtiden: 2011-2018: 'En jernbane i vækst'

Målsætningerne i regeringens oplæg:

- Den kollektive trafik skal løfte det meste af fremtidens trafikvækst
- Jernbanen skal tage udgangspunkt i kunden
- Jernbanen skal være pålidelig sikker og topmoderne
- .. og senest reduceret kontraktbetaling med krav om effektivisering



➔ Persontransport arbejdet med tog skal **fordobles** henover de næste 20 år

- Vi skal have mange flere kunder.
- Kunderne skal rejse længere.

Med "En jernbane i vækst" står kunden for første gang nævnt i et politisk manifest. Kunderne skal bestemme, og det hilser DSB meget velkommen. Det betyder imidlertid reduceret kontraktbetaling til alle operatører/sektoren.

Kravet om kundevækst er ufravigeligt. Flere kunder og mere tilfredse kunder kan give nogle dilemmaer. Forudsætningerne skulle dog være tilstede for at det kan lykkes; nemlig investeringer for 60 mia. kr.

Persontransporten med tog skal fordobles henover de næste 20 år. Kunderne skal rejse længere, for at imødekomme de miljømæssige mål.

Politikerne ønsker dette! (Og det er bedre end hvis det modsatte var tilfældet). De vil gerne opstille nogle rammebetingelser, som betyder at vi vil noget med kollektiv trafik i Danmark. DSB skal nødvendigvis gennemføre effektiviseringer, og helst uden at det kan mærkes for kunderne.

Anne: Det kan være svært at spare, samtidig med at der kommer mere vækst.

Rasmus: Er DSB særligt nævnt i forliget?

Mogens: Nej, det er en sektorbenævnelse, så det er i øjeblikket DSB, DSB FIRST, Arriva og SJ der er operatører i Danmark.

Rasmus: DSB er vel akset omkring forliget!

Side 19/30

Anne: Set fra DSB's side er det vel ikke optimalt med konkurrencen?

Mogens: Grundlæggende har vi ikke noget mod konkurrence!

Vi vil hellere være i konkurrence og gøre os fortjent til at køre.

Bent: Finansforliget hvor DSB skal finde levere ekstra 300 mio. kr. betyder vel forringelser?

Mogens: Udspillet på de 300 mio. kr. behøvede DSB ikke tage over driften.

Klart at det giver visse udfordringer, men i løbet af 2011 skal vi finde ud af hvordan kabalen kan gå op.

Jan: Er der sat måltal for fremtiden i DSB+?

Mogens: Jeg kan ikke fortælle dig hvad de konkrete mål er, men der er selvfølgelig nogle pejlemærker.

Konsekvenser for DSB fremadrettet



Kunderne kommer ikke af sig selv, fordi vi begynder at køre på et givet tidspunkt.

Hvordan får vi flere kunder med det togmateriel vi har at køre med.

3% flere kunder ind i togene hvert eneste år de næste 10 år.

Vi skal skabe Mere Værdi i toget, men betyder ikke nødvendigvis lavere priser.

Være effektive i alle henseender – de bedste i klassen = operational excellence.

På nogle lidt andre betingelser = lavere tilskud.

Bilismen koster samfundet 10-15 mia. i tabt arbejdsfortjeneste ved at spille tiden i bilkøen.

Flere kunder i toget betyder at flere er med til at betale til DSB, og samtidig skal vores omkostningsbase stige så lidt som muligt.

Hvorfor vækst?

- 1) For at afhjælpe en af samfundets udfordringer
 - Reducere trængslen og CO2 udslip
- 2) For at begrænse prisstigninger for vores kunder
 - DSB's indtægter kommer fra to kilder: Staten og kunderne
 - Staten reducerer løbende i kontraktbetalingen til DSB
 - Samtidig med effektiviseringer har DSB derfor behov for flere indtægter fra kunderne - enten ved
 - Flere kunder og/eller
 - Højere priser
 - Det sidste forsøger vi at undgå:
 - Vi har ikke hævet prisen på periodekort de seneste fire år trods inflationen.



Side 20/30

Hvorfor mere effektiv?

- 1) For at sikre, at vores omkostninger allokeres korrekt og i forhold til kunden
- 2) For at imødekomme statens krav om løbende effektiviseringer
- 3) For at være konkurrencedygtige



Bent: Det er vel problematisk at I godt selv kan styre omkostningerne, men ikke selv kan bestemme placering af investeringerne?

Mogens: Vi skal styre vores omkostninger effektivt, samt sikre en effektiv udnyttelse af vore investeringer.

Det vil være klogt af os at effektivisere der hvor det ikke rammer kunderne.

Hvorfor DSB skal være i udlandet?

- 1) DSB lærer af at deltage i konkurrence samt drive virksomhed i udlandet

Eksempler:

- Infostanderen på Hovedbanegården
- Etableringen af det fælles driftscenter i Metropolen
- Perronguider

- 2) DSB har behov for at sprede sine aktiviteter på flere områder, end vi har i dag.

- Stor risiko ved kun at have en stor kunde (den danske stat)

- 3) DSB er også i udlandet for at tjene penge

- Hvad indadtil tabes (reduceret kontraktbetaling) må udadtil vindes



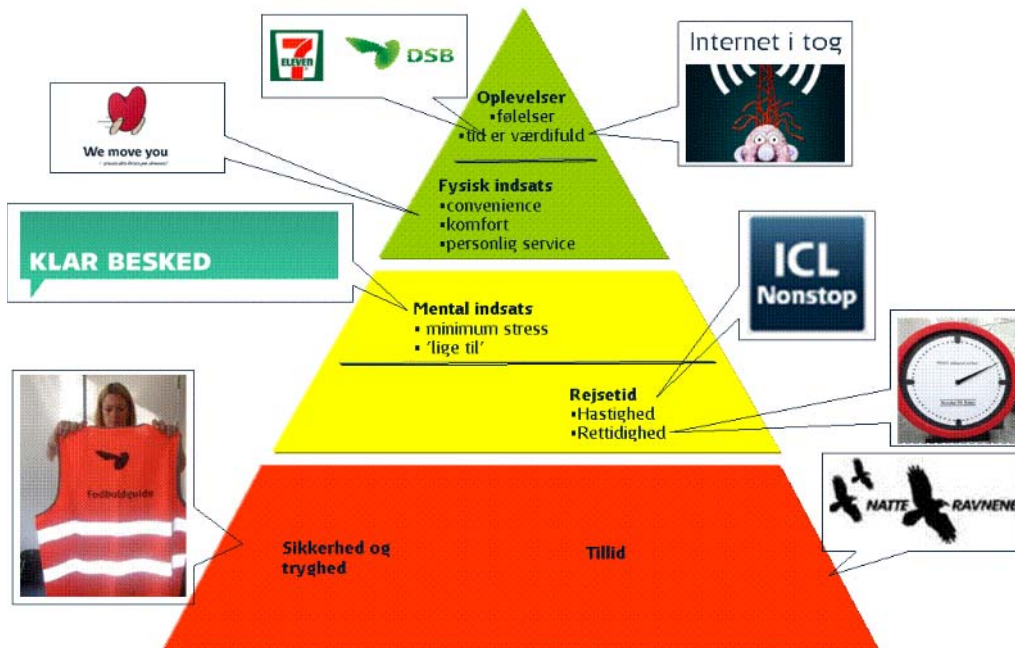
Side 21/30

Mogens:

Vi skal være med i konkurrencen i udlandet. Vi skal lære at kæmpe med de store, men også lære af de store.

Det MÅ og SKAL ikke være på bekostning af hjemmemarkedet.

Hvordan sikres mere værdi for kunden?



Mogens:

Eksempler på sikkerhed og tryghed er samarbejdet med natteravnene, og vore fodboldguides, som sikrer tryghed også for de øvrige passagerer!

Side 22/30

Rejsetiden og dermed hastigheden og rettidigheden er værdifuld, og hvert sekund tæller!

En rigtig god service med "We move you" servicekulturen i DSB og internet I tog mv. skal bl.a. skabe den gode oplevelse for kunderne.

Jan: Komforten er ligeså vigtig som rettidighed og hastighed og pris.

Jesper Røpke: Hvorfor er det så svært at tilbyde internet overalt?

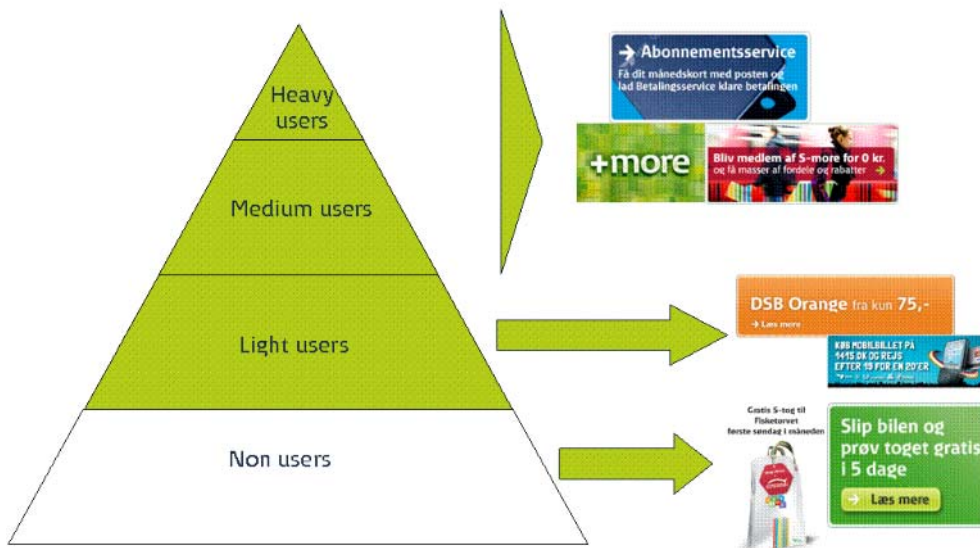
Mogens: Sikkerhedskravene er meget høje til højhastighedskrav.

Det kræver betydelige investeringer, hvilket er lig med højere priser.

Vi søger derfor kreative måder at klare finansieringen.

Det vil koste ca. 100 mio. kr. at få internet i alle vores tog.

Forskellige kunder kræver forskellige tilbud



+More – et nyt fordelsprogram for alle DSB's kunder

Gratis medlemskab

Fordele med +more for alle:

- En DSB Orange Sviptur til 0 kr. v. indmelding og fødselsdag
- 6 x 2 timers fri internet over Storebælt pr. år
- Rabat på salgsvognen
- Ekstra 15% rabat på DSB Orange i kampagneperioder
- Spændende konkurrencer
- Mulighed for at optjene flere fordele, bl.a. gavekort til DSB Rejsebureau, opgradering til DSB 1', voucher til film og musik på dsb.dk.

Og særlige fordele med +more for pendlere:

- Op til 13% rabat om året, når du fornyer dit kort online
- DSB Gæstebillet for 0 kr., første gang du fornyer online
- Aflåst cykelparkering for 0 kr.
- Pendlerinfo via +more mails
- ... og mere er på vej



Side 23/30

Anja:

Jeg savner at basisproduktet er i orden og mangler informationer. Reklamerne går hen og bliver lidt provokerende for pendlerne. Flødeskum i form af fordelsklubber er en illusion, hvis ikke grundproduktet er i orden!

Mogens: Enig i at grundproduktet skal være i orden, men det betyder ikke at tilbuddene vil stoppe, men vi skal naturligvis overveje vore tiltag nøje.

Mogens: Er det muligt at flytte en pendler til at rejse udenfor peak perioden? Hvor meget skal prisen ned for at en pendler flytter sit rejsetidspunkt blot en 1/2 time?

Rasmus: I kan måske flytte pendlere, hvis vi kan få et tal for at vi i et senere tog ved at der er siddeplads. Principielt bør der bare være et "Walk-in togkoncept". Alle skal kunne hoppe på toget når som helst.

Danny: Der vil altid være flest rejsende i myldretiden. Måske kunne I flytte skoler og institutioner til off-peak.

Mogens: At flytte 65 og unge er en politisk udfordring, men vi gør allerede en hel del. (f.eks. flere buskørsler med lejrskoler)

Anne: Reservér pladskontingenter til pendlerne i togene! Pladsbilletterne sælges i stedet til billige orangebilletter.

Mogens: Vi sælger ikke orangebilletter i peak tidsrummet, så det har vi selvfølgelig helt styr på. Forslaget om særlige pendlerpladser tager vi med tilbage.

Mogens: Det fundamentale skal være i orden, men det skal også hænge sammen økonomisk.

Det er Jer der kommer til at betale på en måde for det er Jer der ejer selskabet.

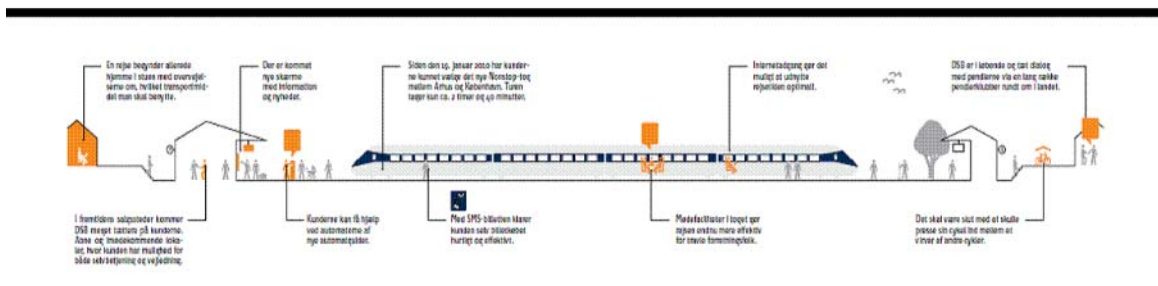
Jesper Røpke: De 13% i rabat/bonus svarer kun til de 6 uger om året, og det svarer kun til vores ferie, så det kan ikke betale sig for en normal pendler. Hvor mange her i pendlerkredsen fornyer med +more? (3 pendlertalsmænd er med).

Side 24/30

Anne-Lise: Salgstal viser at ca. 50% af samtlige DSB pendlere (ikke lokale periodekort) har prøvet at forny online igennem +more.

Mogens: Vi ser på pendlernes rejsemønster og hvordan pendlerkortet bruges i dag for at finde den rigtige rabat.

DSB arbejder løbende på at forbedre hele kundens rejsekæde



Mogens: Vi tænker i dør til dør. Rejsekæden for kunden – vi analyserer på hele rejsen.

Eksempel: Det er blevet nemmere at købe billet og forny periodekort



Mogens: Det er blevet nemmere derhjemme – mobilapplikation giver dig dit eget billetkontor!

Eksempel: Det er blevet nemmere at komme til og fra stationen

Side 25/30

- DSB sikrer bedre adgang til stationerne for 1 mia. kr. i perioden 2009 – 2020.

- DSB forpligter sig til at etablere parkeringspladser for såvel bilister og cyklister, og dertil knyttede adgangsveje og omstigningsforhold ved stationerne.

	Biler	Cykler
Fjern - og regionaltoogsstrækninger - nuværende antal p-pladser	ca. 15.000	ca. 43.000
S - tog - nuværende antal p-pladser	ca. 4.500	ca. 27.000
Nuværende antal pladser i alt	ca. 19.500	ca. 70.000
Anslået antal, som anlægges i perioden 2009 - 2011	ca. 2.000	ca. 10.000



Mogens: Det er nemmere på stationen – med flere parkeringspladser til både bil/cykel.

Helge:

Kort & Godt har en stor personale udskiftning, og derfor har de ikke den faglige kompetence der er nødvendig.

Konsekvent ringer jeg 70131415, fordi jeg ikke kan forvente at få korrekte informationer andre steder. Jeg risikerer at skulle betale det dobbelte for billetten i Kort & Godt?

Mogens: De skulle gerne kunne sælge det rigtige produkt.

Vi arbejder imidlertid meget bevidst med at øge vores selvbetjening!

Kundetilfredsheden er faktisk også højere på de digitale kanaler end i det betjente salg.

Alle medarbejdere skal dog ikke nødvendigvis have de samme kompetencer.

Servicetelefonen i Kort & Godt butikken har direkte forbindelse til Kundecentret og i prioriteret kø.

Eksempel: Vi lader tvivlen råde til glæde for kunden: DSB etablerer en uvildig kundeambassadør-funktion

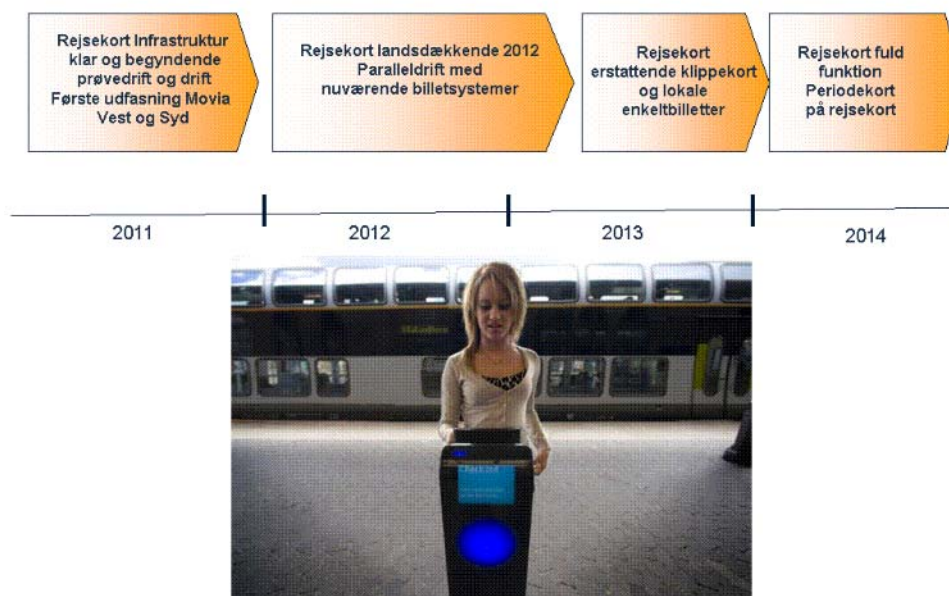
- Behandler som hovedregel kun henvendelser, hvor klager har fået afslag fra DSB's Kundecenter.

- Udtalelsen sendes direkte til klageren og offentliggøres i anonymiseret version på DSB's hjemmeside.

Kundeambassadøren kan derudover:

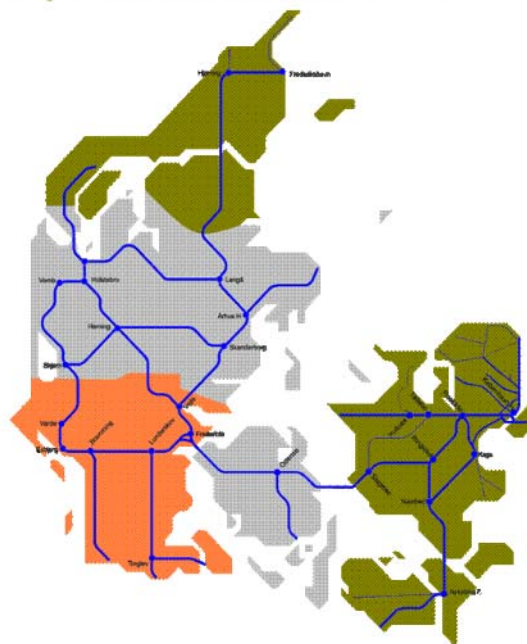
- Opstarte sagsbehandling af konkrete klager af egen drift
- Afgive henstillinger om ændring af DSB's praksis
- Fremsætte sin opfattelse af konkrete sager
- Udtalelser offentliggøres på DSB's hjemmeside
- Statusrapport hvert halve år til DSB's bestyrelse og månedlig status til DSB's administrerende direktør
- DSB's ledelse iværksætter fornødne korrigerende initiativer ud fra Kundeambassadørens anbefalinger.

Eksempel: Vi gør rejsen letter med Rejsekortet



Mogens: Rejsekortet kommer i etaper.

....og er landsdækkende i 2012



- DSB tog samt lokalbaner
- Flådedækkende
- Prøvedrift

Side 27/30

Midttrafik er kun delvis tilsluttet
Fynbus er ikke tilsluttet

Arriva er ikke tilsluttet
Trafikstyrelsen (DSB First) er ikke tilsluttet

DSBs vision

Rejse med omtanke

Gennem **nærvær, fokus og handlekraft** vil vi vise omverdenen, hvordan **bæredygtige kollektive rejseformer** gøres til **kundernes naturlige valg**.

Visionen er egentlig det drivende for os i DSB.
Gennem nærvær og handling skal vi kunne tage stilling med det samme.

Kan vi gøre toget til et bevidst tilvalg, så har vi sejret!!

Hvordan kan vi optimere samarbejdet/kommunikationen? v/Jesper Hinrup & Johannes Bøggild:

Side 28/30

Næste punkt var et oplæg fra DSB til at få forventningsafstemning med pendlertalsmændene og hvordan kommunikationen kan forbedres.

Hvordan får vi mere værdi ud af vores samarbejde?

Jesper Hinrup, DSB Fjern & Regionaltog
Johannes Bøggild, DSB Kommunikation



Dagsorden:

1. Afstemning af forventninger, hvad forventer vi?
2. Nogle initiativer til at forbedre dialogen
3. Afstemning af forventninger, hvad forventer I?
Gruppearbejde med de strækningsansvarlige
4. Opsamling ved Anne-Lise Bach Sørensen

Vi har brug for jer

Pendlertilfredshed har høj prioritet hos os

Vores forventninger:

- I er et aktivt bindeled mellem os og pendlerne
- I er vores øjne på stationerne og i toget
- I giver os input og udfordrer os (*ring og skriv sms'er til din strækningsansvarlige*)
- I hjælper os med at bringe vores budskaber og forklaringer videre til pendlere
- I er selv pendlere og repræsenterer en pendlerskare/pendlerklub

Det stiller store krav til os.

I skal have et godt produkt, og I skal være godt informeret

Dilemma: Vi vil gerne forhåndsorientere jer, men uden det går videre til eksempelvis pressen

Bedre dialog og orientering

Den strækningsansvarlige er den primære kontaktperson

Derudover vil vi sikre:

Vi kæmper for at I får et godt produkt

I orienteres

Vi er på Facebook – opsøg os også der

Hvad siger I til følgende:

Skal pendlerhenvendelser have første prioritet i Kundecenteret?

Skal vi oprette et pendlerpanel på dsb.dk/facebook.dk?

Mere pendler info i + More nyhedsbrev?

Nyhedsbrev til pendlertalsmænd?

Eksempel på nyhedsbrev til pendlertalsmænd:



Nyhedsbrev til pendlertalsmænd

Marts 2011

Pendlere får førsteprioritet i Kundecenteret

DSB styrker betjeningen af pendlere. Pendlere får nu højeste prioritet i DSB's kundecenter. DSB har indtil for nylig behandlet alle klager i kronologisk rækkefølge uanset, hvad de handlede om og hvem de kom fra. Fremover vil klagerne blive behandlet efter temaer og henvendelser fra pendlere vil få højeste prioritet. Det betyder, at I vil få hurtige svar. Som pendlertalsmand vil det dog oftest stadig være hurtigst at henvende jer til den strækningsansvarlige.

DSB moderniserer i disse år en lang række stationer.

Når DSB tjener penge, tilbagefører vi mange af dem til kunderne. Pengene fra salg af arealer og ejendomme bruges i disse år til at forbedre forholdene på og omkring stationerne. I alt vil DSB bruge op mod en milliard kroner over ti år på at forbedre forholdene ved stationerne. Du vil se, at der kommer langt flere parkeringspladser til både cykler og biler ved stationerne. I år kommer der flere cykelparkeringspladser på 25 forskellige stationer og flere parkeringspladser til biler ved stationerne Næstved, Glumsø, Skørping og Vordingborg.

Kort & Godt bliver til 7-eleven i hele landet.

Medarbejderne er stadig ansat hos DSB og bevarer kendskabet til DSB's billetsystemer. I alt 80 butikker omdannes i Danmark og en række er allerede blevet det. Der vil fortsat være Kort & Godt på enkelte stationer.

Historier fra strækningen København til Korsør:

Roskilde ekspressen fortsætter

Roskilde-Expressen, der afgår klokken 7.17 om morgenen og kører direkte med pendlere til København H har opnået en stabil bilslutning. Der er dagligt cirka 200 daglige kunder, men der er plads til mange flere. I alt har toget 427 siddepladser. Men den høje bilslutning betyder, at toget fortsætter efter sin prøveperiode.

Læskure opstilles på stationerne i Borup og Viby

Ventesalene har haft begrænset åbningstid på grund af hærværk. Nu opstiller vi en række læskure på stationerne.

Hvad er jeres forventninger til os?

Drøftelser med den strækingsansvarlige i grupper

Hvad er vigtigst for jer at have indflydelse på og viden om?

Hvad kunne for alvor gøre jeres hverdag nemmere og bedre?

Hvad fungerer godt i dag?

Forhåndsinformeret om nye tiltag?

De strækingsansvarlige samler op hver især, og rapporterer efterfølgende på resultatet af gruppearbejdet, og DSB vurderer derefter hvilke informationsværktøjer der kan praktiseres.

Konkret blev det dog besluttet, at DSB straks iværksætter et nyhedsbrev til pendlertalsmændene 4 gange om året. Desuden vil DSB sikre flere forhåndsorienteringer om nye tiltag, og et eksempel på det spørgeskema som anvendes ved de halvårige kundetilfredshedsundersøgelser.

Afslutning og opsamling:

Anne-Lise Bach Sørensen sagde tak for et rigtig godt pendlertræf, og understregede vigtigheden af at DSB og pendlertalsmændene får skabt en tættere dialog i det kommende år!