



PENDLERKLUBBEN  
**KYSTBANEN**

## Pendleranalysen på Kystbanen 2010

Mandag den 25. januar 2010

Per Østergaard Jacobsen

**efficiens.nu**  
vi hjælper dig med at gøre det rigtige rigtigt!

## Kort om baggrunden

Pendlerklubben ønskede en måling på pendlernes holdning til :

- Køreplanen
- Rettidighed
- Informationer
- Service





## Kort om analysen

Analysen er gennemført i perioden 11. januar til 20. januar 2010 som et webbaseret survey.

Respondenterne har udfyldt et digitalt spørgeskema via link fra Pendler klubbens hjemmeside, samt gennem henvisning til analysen via omtale i forskellige medier.

Link til analysen: <http://surveys.efficiens.nu/Kystbanen>

Der er registeret 1342 besøgene til analysen. Heraf har 1112 besøgende gennemført analysen helt eller delvist. Det er responsprocent på 82,9 %.

Respondenterne har haft mulighed for at skrive kommentarer i fri tekst.

De er hele 652 af respondenterne der har benyttet denne mulighed. Det er knap 70% af respondenterne. Dette er meget højt i forhold til andre analyser.

Det vidner om arrangement og interesse når en så stor andel af respondenterne anvender tid på at skrive deres egne kommentarer.



Lad os se tilbage på starten...

## Til Kystbanens passagerer.

Tillykke. Kystbanen er blevet til DSBFirst. Til glæde for dig, i begyndelsen vil du måske ikke opleve den store forskel, men sådan bliver det ikke ved med at være. På et tidspunkt vil du kigge op fra bogen eller avisen og opdage den forbedrede information. Du vil smage på den gode kaffe fra de helt nye maskiner. Du vil sikkert køre med et af de nye tog. Og du vil også lægge mærke til personalets nye uniformer. Et personale, der i øvrigt følger dig hele vejen – også i Sverige – så du helt sikkert også støder på de samme smil og de samme stemmer, som tiden går.

Hvis toget er forsinket, vil du ligeledes opleve langt bedre information og service end før – og forhåbentlig færre forsinkelser.

Der er altså ikke tale om en revolution, men snarere en opgradering af et i forvejen glimrende produkt. En Kystbane på DSBFirst. Den Kystbane, du fortjener. Så du ikke bare har fornøjelsen af at bo på Danmarks suverænt smukkeste strækning. Men kan nyde strækningen på den suverænt bedste måde. Tillykke.

## Til alle andre.

Kystbanen er blevet til DSBFirst.

2 x 1/1 side annonce i dagspressen mandag den 12. januar 2009

Kilde: Urban

Lad os se tilbage på starten...

## Til Kystbanens passagerer.

Tillykke, Kystbanen er blevet til DSBFirst. Til glæde for dig, i begyndelsen vil du måske ikke opleve den store forskel, men sådan bliver det ikke ved med at være. På et tidspunkt vil du kigge op fra bogen eller avisen og opdage den forbedrede information. Du vil smage på den gode kaffe fra de helt nye maskiner. Du vil sikkert køre med et af de nye tog. Og du vil også lægge mærke til personalets nye uniformer. Et personale, der i øvrigt følger dig hele vejen – også i Sverige – så du helt sikkert også støder på de samme smil og de samme stemmer, som tiden går.

Hvis toget er forsinket, vil du ligeledes opleve langt bedre information og service end før – og forhåbentlig færre forsinkelser.

Der er altså ikke tale om en revolution, men snarere en opgradering af et i forvejen glimrende produkt. En Kystbane på DSBFirst. Den Kystbane, du fortjener. Så du ikke bare har fornøjelsen af at bo på Danmarks suverænt smukkeste strækning. Men kan nyde strækningen på den suverænt bedste måde. Tillykke.

## Til alle andre.

Kystbanen er blevet til DSBFirst.

*”Hvis toget er forsinket, vil du ligeledes opleve langt bedre information og service end før – og forhåbentlig færre forsinkelser. Der er altså ikke tale om en revolution, men snarere en opgradering af i forvejen glimrende produkt.” En Kystbane på DSBFirst. Den Kystbane, du fortjener. Så du ikke bare har fornøjelsen af at bo på Danmarks suverænt smukkeste strækning. Men kan nyde strækningen på den suverænt bedste måde. Tillykke..”*

2 x 1/1 side annonce i dagspressen mandag den 12. januar 2009

Kilde: Urban



Lad os se tilbage på starten...



**Til alle jer i whiskybæltet.  
Nu får I endelig  
noget at ha' det i.**


Kystbanen er blevet til DSBFirst. Og dermed har Nordsjælland fået en Kystbane med forbedrede tog, bedre service og mere information. I kan godt begynde at glæde jer.

dsbfirst.dk

1/2 side annonce i dagspressen onsdag den 14. januar 2009  
Kilde: Urban



Lad os se tilbage på starten...

  
DSBFIRST

## Til alle jer i whiskybæltet. Nu får I endelig noget at ha' det i.

*"Kystbanen er blevet til DSBFirst. Og dermed har Nordsjælland fået en Kystbane med forbedrede tog, bedre service og mere information. I kan godt begynde at glæde jer"*

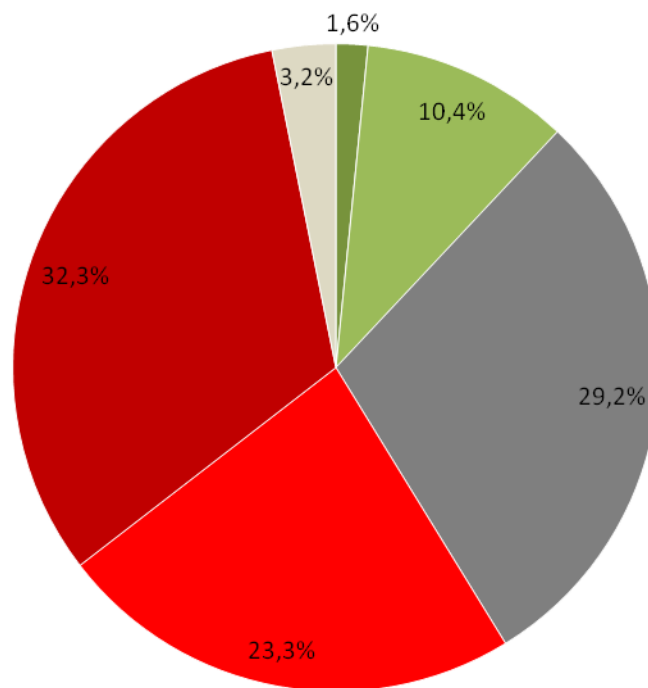
Kystbanen er blevet til DSBFirst. Og dermed har Nordsjælland fået en Kystbane med forbedrede tog, bedre service og mere information. I kan godt begynde at glæde jer.

dsbfirst.dk

1/2 side annonce i dagspressen onsdag den 14. januar 2009  
Kilde: Urban



## Analysens resultater – Oplever du at der er kommet mere kundefokus gennem det seneste år?

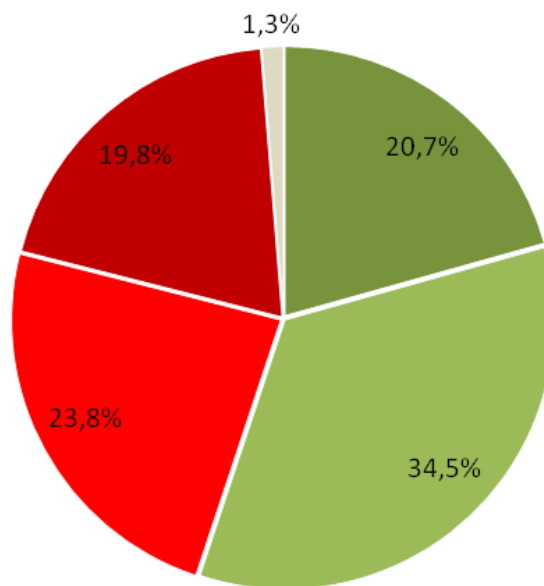


■ Ja - meget ■ Ja - lidt ■ Det samme ■ Nej - lidt værre ■ Nej - meget værre ■ Ved ikke





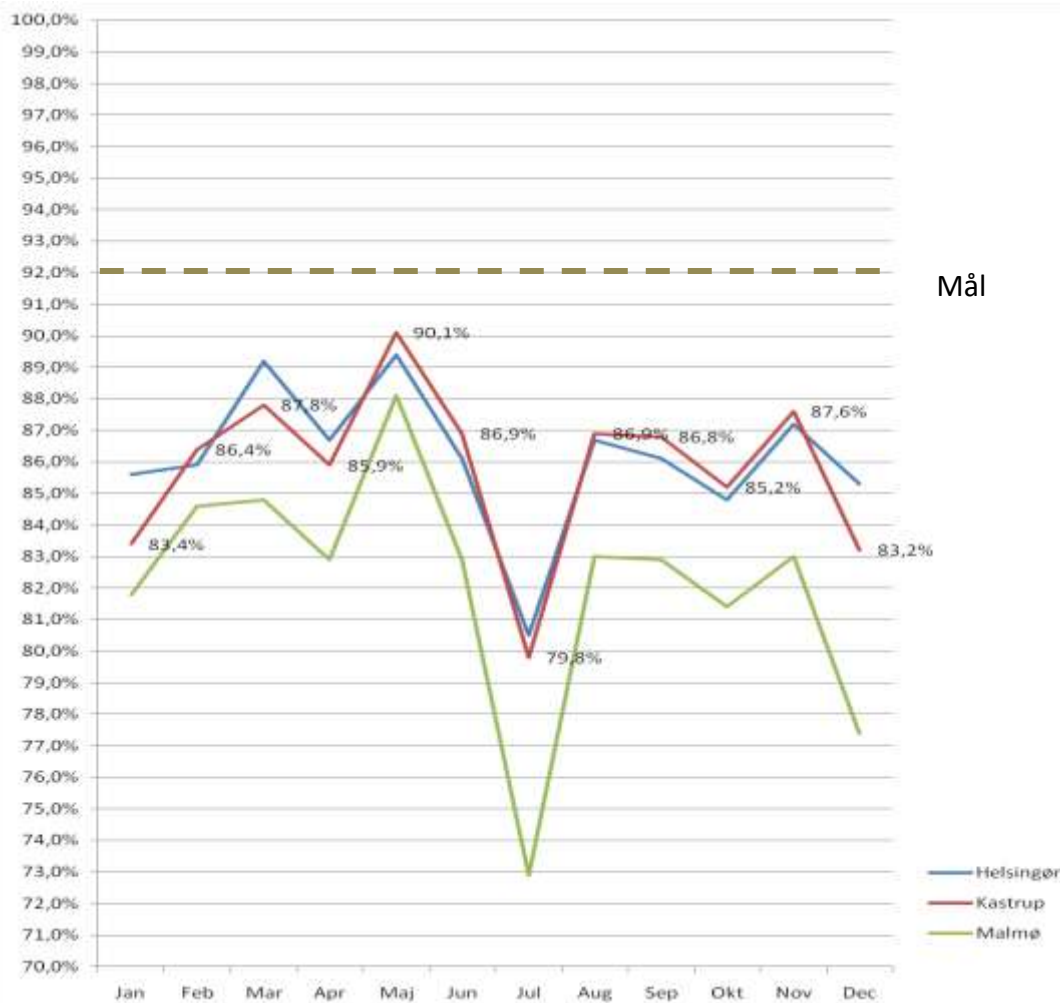
## Analysens resultater – Er du tilfreds med den nuværende køreplan på Kystbanen?



- Ja - Den passer til mit behov
- Delvist ja - Den passer nogenlunde til mit behov
- Delvist nej - den passer ikke særlig meget til mit behov
- Nej - Den passer slet ikke til mit behov
- Ved ikke



## Rettidighed – Set fra DSBFirst



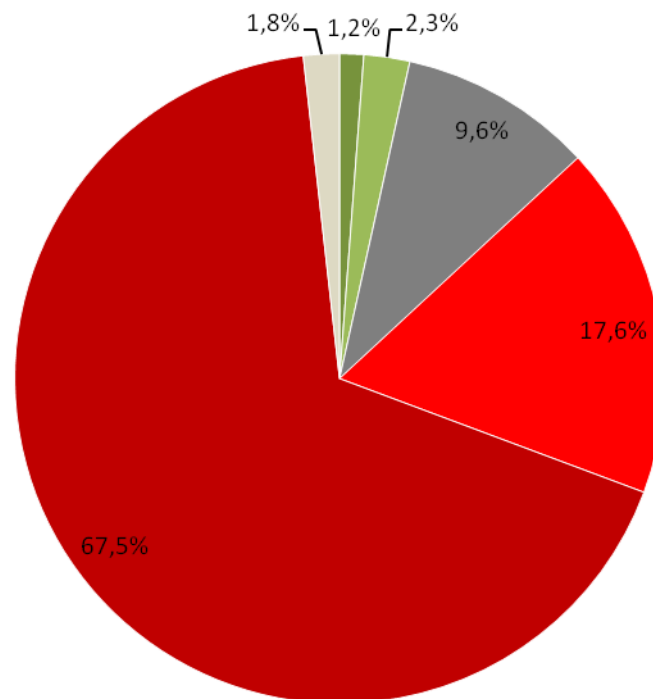
Mål

**Gns. for 2009:**  
Helsingør: 86,1 %  
Kastrup: 85,8 %  
Malmø: 82,1 %

Kilde: DSBFirst



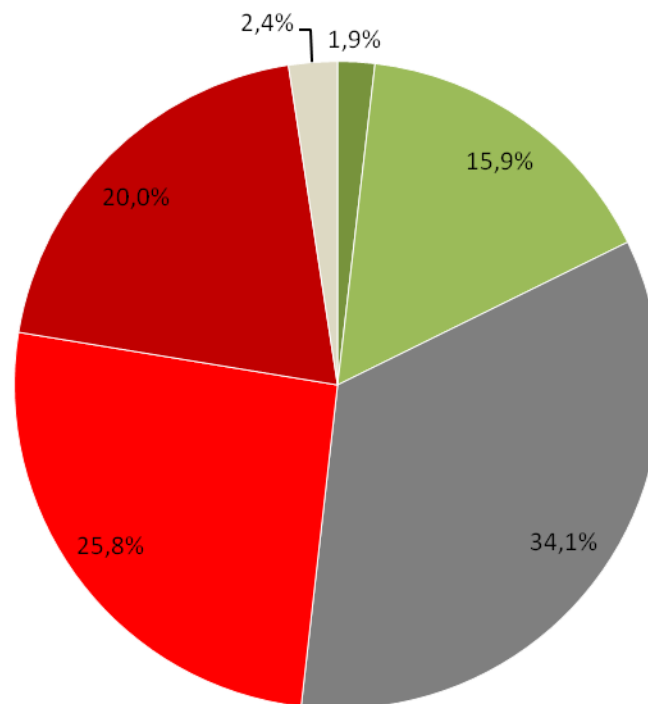
## Analysens resultater – Oplever du at trafikken på Kystbanen gennem det seneste år har kørt mere præcist i forhold til tidligere?



■ Ja - meget ■ Ja - lidt ■ Det samme ■ Nej - lidt værre ■ Nej - meget værre ■ Ved ikke



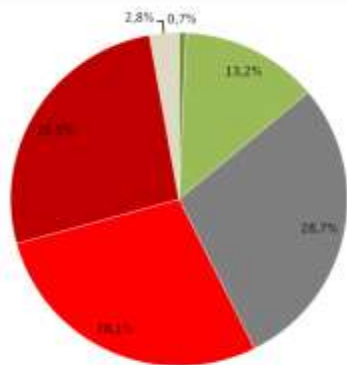
## Analysens resultater – Skiltning - Har du oplevet en bedre skiltning på stationerne det seneste år?



■ Ja - meget ■ Ja - lidt ■ Det samme ■ Nej - lidt værre ■ Nej - meget værre ■ Ved ikke

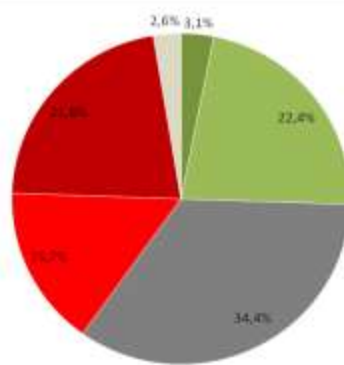
## Analysens resultater – Informationer før, under og efter rejsen

Er passagerinformationerne **inden** rejsen  
Blevet forbedret det seneste år?



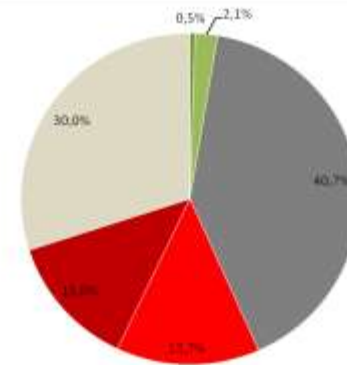
■ Ja - meget ■ Ja - lidt ■ Det samme ■ Nej - lidt værre ■ Nej - meget værre ■ Ved ikke

Er passagerinformationerne blevet  
forbedret **under** rejsen det seneste år?



■ Ja - meget ■ Ja - lidt ■ Det samme ■ Nej - lidt værre ■ Nej - meget værre ■ Ved ikke

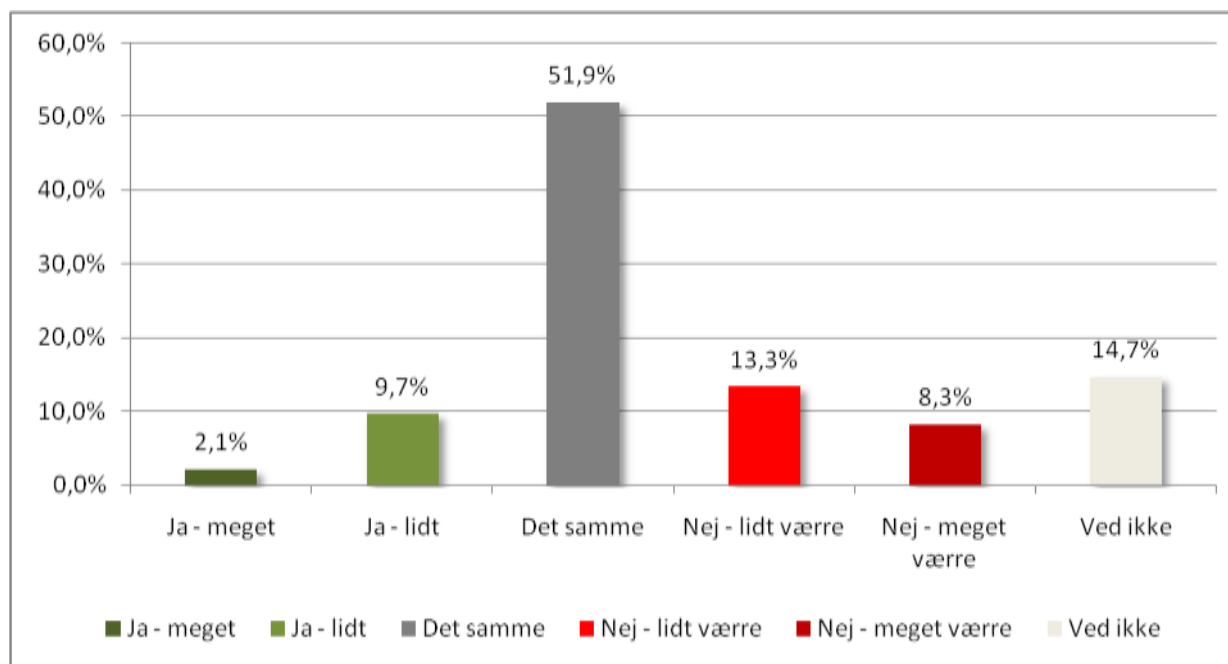
Er passagerinformationerne **efter** rejsen  
blevet forbedret det seneste år?



■ Ja - meget ■ Ja - lidt ■ Det samme ■ Nej - lidt værre ■ Nej - meget værre ■ Ved ikke

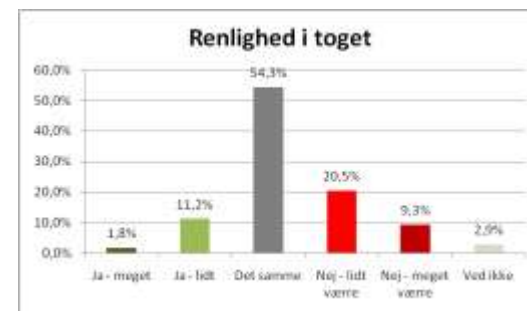
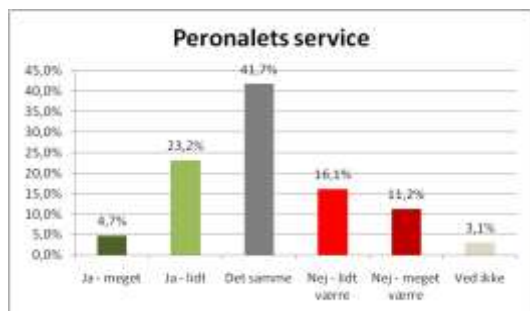
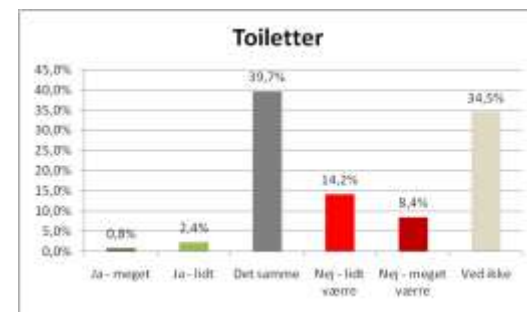
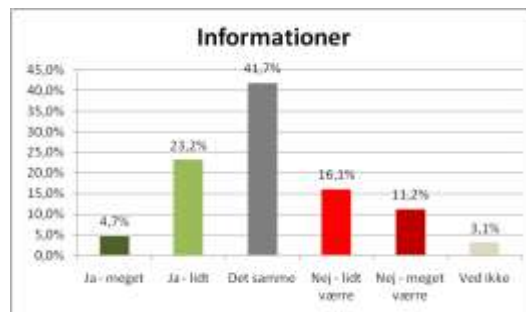
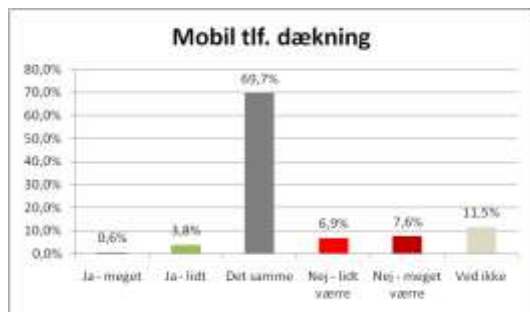
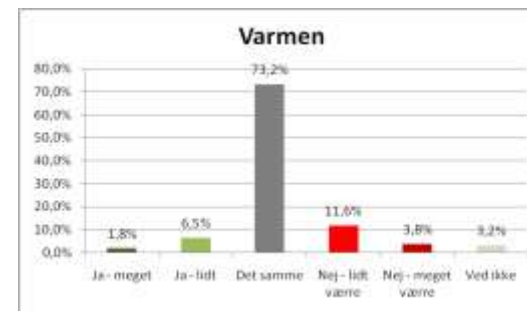
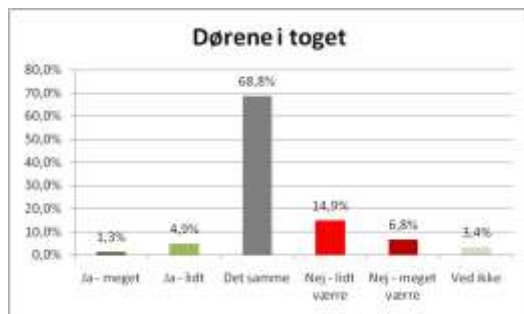


## Analysens resultater – Hvordan oplever du generelt standarden i selve toget?



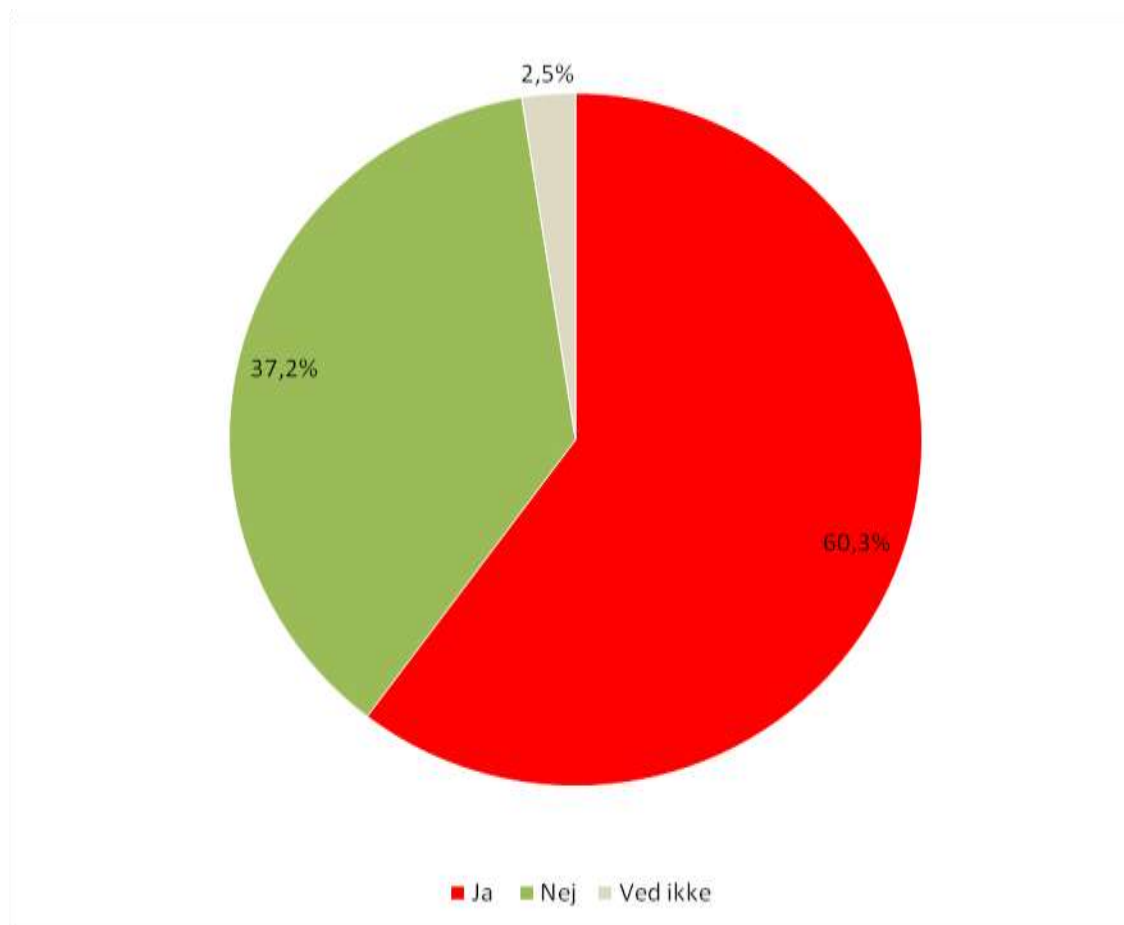


## Analysens resultater – Hvordan oplever du standarden i selve toget?



## Analysens resultater –

Er der tilfælde hvor du fravælger at tage Kystbanen og vælger alternativ transportform?

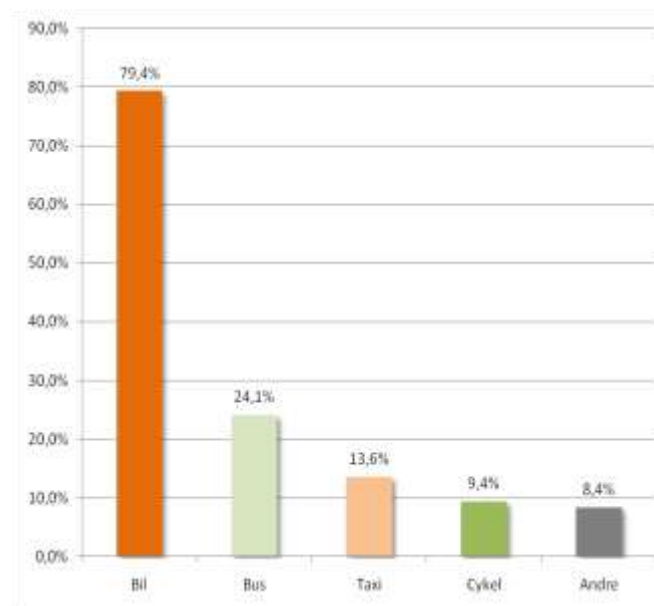
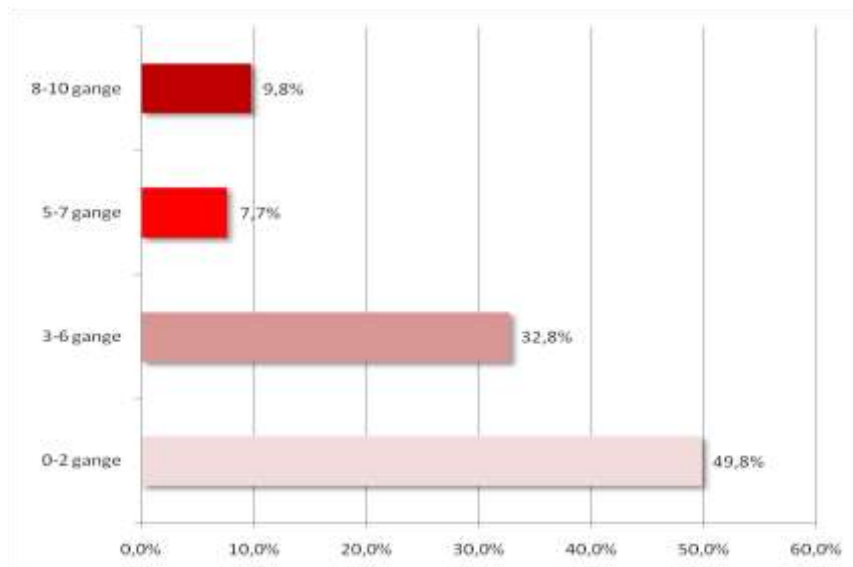




## Analysens resultater –

Hvor mange gange ud ad 10 vælger du andre transportformer?

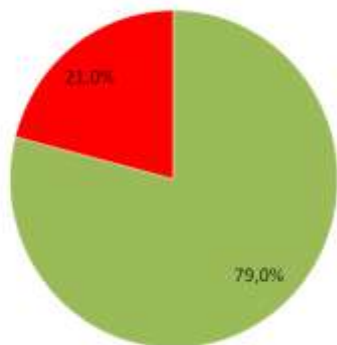
Og hvad vælges der ?



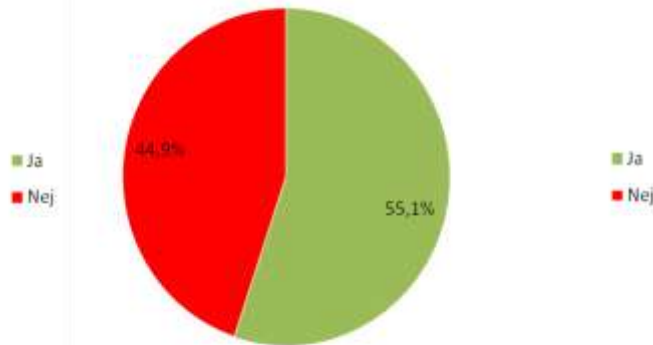
Respondenterne har haft mulighed for at vælge flere alternative transportformer, derfor er tværsom > 100 %

## Analysens resultater -

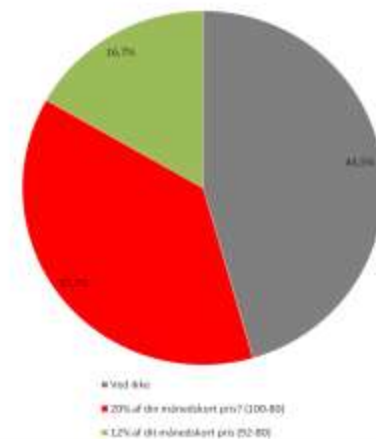
Kender du til pendler garantien?



Vidste du, at du kan få penge retur selvom du ikke er medlem af abonnement service?



Hvis rettidigheden kommer under 92 % udløser det iflg. pendlergarantien en kompensation. Hvis rettidigheden i en måned er 80 % - Hvad forventer du så at modtage?





## Analysens konklusion –

Pendlerne/brugerne har som helhed ikke oplevet det lovede kvalitetsløft i forbindelse med skiftet fra DSB til DSBFirst.

På de fleste områder opleves der faktisk i stedet en forringelse med produktet/ servicen, og i bedste fald en uforandret kvalitet med produktet/servicen i forhold til perioden hvor DSB forestod driften af Kystbanen.

- Kunderne oplever ikke DSBFirst som kundeorienterede
- Køreplanen kan forbedres /optimeres
- Stærk og markant utilfredsheds med rettidigheden
- Informationer og skiltning opleves ikke som forbedret
- Service opleves generelt ikke som forbedret
- Der er et stort potentiale for øge passagertallet hvis rettidigheden/kvaliteten forbedres
- Bedre kommunikation om kompensationsregler



Spørgsmål er velkomne

pja@efficiens.nu  
M: + 45 2562 4898



Rapporten kan downloades på [www.efficiens.nu](http://www.efficiens.nu)